



**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEPARTAMENTO DEL QUINDIO VIGENCIA 2018
I- CUATRIMESTRE DE 2018**



CUATRO COMPONENTE : MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO

No.	Subcomponente	Actividad	Meta	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha (día-mes-año)	INDICADOR	ACTIVIDAD	EVIDENCIA (HIPERVINCULO)
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Socializar la ORDENANZA NÚMERO 001 "POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN" en los doce municipios del Departamento, con el propósito de incrementar la confianza en el estado y mejorar la relación cotidiana entre la ciudadanía y la Administración.	Realizar socialización en los doce municipios del Departamento de la ORDENANZA NÚMERO 001 "POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN "	No. de municipios con procesos de socialización / No. municipios del Departamento del Quindío	Secretaría Administrativa Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadano	31/12/2018	0 municipios con procesos de socialización / 0 municipios del Departamento del Quindío	Está programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018.	0%
2		Implementar la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, como instancia encargada de coordinación y orientación de las políticas y actividades del Sistema Departamental del Servicio a la Ciudadanía	Realizar tres reuniones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	No. de reuniones realizadas / No. de reuniones programadas	Secretaría Administrativa	31/12/2018	0 de reuniones realizadas / 0 de reuniones programadas	Está programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018.	0%
3		Elaborar el Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC y presentarlo a la Asamblea Departamental, con el fin de desarrollar las actividades de manera planificada que permitan el seguimiento y evaluación a las actividades mejoramiento al servicio.	Elaborar el Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC	Plan de Acción elaborado y presentado a la Asamblea Departamental	Secretaría Administrativa Secretaría Privada Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	28/02/2018	1 Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC, Elaborado	Los soportes del cumplimiento parcial de este componente fueron enviados, más el cumplimiento es imparcial y se encuentra por fuera del plazo propuesto.	50%
4		Actualizar la información del link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindío	Actualizar la información del link de Atención a la Ciudadanía de la Gobernación del Quindío	Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindío actualizado.	Secretaría Administrativa Secretaría Privada Dirección de las TIC y Responsables de información.	31/12/2018	Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindío, Actualizado.	El Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la gobernación del Quindío, fue actualizado.	100%
5		Realizar Ferias de Atención al Ciudadano, estrategia que permitirá acercar las entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal a los ciudadanos y facilitar el acceso a la información.	Realizar seis (6) Ferias de Atención al Ciudadano.	No. de Ferias realizadas / No. de Ferias Programadas	Secretaría Administrativa	31/12/2018	0 de Ferias realizadas / 0 de Ferias Programadas	Está programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018.	0%

6	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar seguimiento y evaluación al COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA GOBERNACIÓN DEL QUINDIO.	Realizar tres seguimientos y evaluaciones al COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Gobernación del Quindío: ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.	No. de seguimientos y evaluaciones realizadas /No. de seguimientos y evaluaciones programadas	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2018	1 seguimientos y evaluaciones realizadas /3. de seguimientos y evaluaciones programadas	Se realizó seguimiento y evaluación al COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA GOBERNACIÓN DEL QUINDIO. Correspondiente al primer cuatrimestre de 2018. Publicado en la Pagina Web de la Gobernación del Quindío.	33%
7		Realizar socializaciones de los resultados de las evaluaciones de seguimiento y control al Componente ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Gobernación del Quindío, al Comité de Control Interno y/o al Comité Territorial de Gestión y Desempeño	Realizar tres socializaciones de los resultados de las evaluaciones de seguimiento y control al Componente ATENCIÓN AL CIUDADANO, al Comité de Control Interno y/o al Comité Territorial de Gestión y Desempeño.	No. de socializaciones realizadas/ No. de socializaciones programadas.	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2018	0 socializaciones realizadas/ 3. de socializaciones programadas.	Las Evidencia se anexara en el seguimiento del segundo cuatrimestre	0%
8		Incluir en el Plan Institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano , como por ejemplo: Cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Incluir en el Plan Institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Plan Institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano formulado	Secretaría Administrativa - Dirección de Talento Humano	31/12/2018	Ningún Plan Institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano formulado	Está programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018.	0%
9	Talento Humano	Realizar capacitaciones de Atención al Ciudadano socializando los protocolos en las diferentes Secretarías de Despacho de la Gobernación del Quindío.	Realizar capacitaciones de Atención al Ciudadano socializando los protocolos en el 100% de las Secretarías de Despacho de la Gobernación del Quindío.	No. de dependencias con procesos de capacitación en Atención al Ciudadano realizadas/ No. Total Secretarías de Despacho No. de servidores públicos capacitados /No. de servidores públicos	Secretaría Administrativa. Dirección de Talento Humano.	31/12/2018	0 de dependencias con procesos de capacitación en Atención al Ciudadano realizadas/ 0 Secretarías de Despacho 0 de servidores públicos capacitados /No. de servidores públicos	No demostraron de manera idónea ninguna capacitación.	0%
10		Establecer un sistema de incentivos no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano, como mecanismo para mejorar la prestación del servicio.	Establecer un sistema de incentivos no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Sistema de incentivos no monetarios implementado.	Secretaría Administrativa. Dirección de Talento Humano.	31/12/2018	Ningún sistema de incentivos no monetarios implementado.	Está programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018.	0%
11		Elaborar Manual de Atención al Ciudadano Gobernación del Quindío, que contenga los procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.	Elaborar, adoptar e implementar el Manual de Atención al Ciudadano Gobernación del Quindío	Manual elaborado, adoptado e implementado	Secretaría Administrativa. Dirección de Talento Humano.	30-06-18	Manual elaborado, no adoptado e implementado	La Secretaría Administrativa manifiesta que está elaborando por parte de la dependencia de servicio al ciudadano un Manual de Atención al Ciudadano, pendientes de aprobación e implementación.	0%
12		Seguimiento y evaluación a la operatividad de las PQRs peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas	Realizar seguimiento y evaluación trimestral a la operatividad de las PQRs peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas	No. de seguimientos y evaluaciones realizados / No. de seguimientos Programados	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2018	0 buzones con procesos de seguimiento y control / 3. total de buzones de quejas y reclamos	Las Evidencia se anexara en el seguimiento del segundo cuatrimestre	0%

13	Normativo procedimental	Seguimiento y control a la operatividad de los buzones de sugerencias, quejas y reclamos de las dependencias de la Administración Departamental	No. buzones con procesos de seguimiento y control / No. total de buzones de quejas y reclamos	No. buzones con procesos de seguimiento y control / No. total de buzones de quejas y reclamos	Secretaría Administrativa Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2018	0 buzones con procesos de seguimiento y control / 0 total de buzones de quejas y reclamos	Está programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018.	0%
14		Actualizar los procedimientos de los diferentes procesos de competencia de las Secretarías y Oficinas de la Administración Departamental, de tal manera que permitan mejorar la prestación de los servicios administrativos	Actualizar los procedimientos de los diferentes procesos de la Administración Departamental	No. de Secretarías y oficinas con procedimientos actualizados / No. Secretarías y oficinas de Despacho	Secretaría de Planeación. Secretarías de Despacho.	31/12/2018		En coordinación con las diferentes Secretarías sectoriales se realizó la actualización de los procedimientos de la administración Departamental, los cuales se encuentran el proceso de revisión para someterlos a consideración del Comité Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión . Por esta razón no se diligencia el indicador ya que se encuentra la aprobación por parte de la instancia correspondiente	0%
15		Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, con el fin de mejorar la prestación del servicio y aumentar los niveles de credibilidad y confianza en la Administración Pública.	Realizar tres campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos,	No. de campañas informativas realizadas / No. de campañas programadas	Secretaría Privada - Oficina de Comunicaciones	31/12/2018	0 campañas informativas realizadas / 0 campañas programadas	La Dirección Oficina Privada, a través de la Dirección de Comunicaciones, se tiene programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018.	0%
16	Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar la caracterización de los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Actualizar la Caracterización de los ciudadanos - usuarios - grupos de interés	Caracterización actualizada	Secretaría Privada - Oficina de Comunicaciones	31/12/2018	Ninguna, Caracterización actualizada	Se tiene programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018.	0%
17		Realizar el estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental	Realizar un estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental	Estudio de medición de satisfacción del usuario realizado.	Secretaría Planeación Secretarías de Despacho	31/12/2018		Se tiene programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018.	0%
18		Socializar los resultados del estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que la Administración Departamental, al Comité de Control Interno y/o Comité Territorial de Gestión y Desempeño del Departamento del Quindío.	Realizar socialización del los resultados del estudio de medición de satisfacción del usuario al Comité de Control Interno y/o Comité Territorial de Gestión y Desempeño del Departamento del Quindío.	Socialización realizada.	Secretaría de Planeación Oficina de Control Interno y de Gestión	31/12/2018		Se tiene programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018	0%
19		Elaborar Plan de Mejoramiento de conformidad con los resultados del Estudio de medición de satisfacción al usuario, con el propósito de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía .	Elaborar Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.	Plan de Mejoramiento realizado	Secretarías Sectoriales. Oficina de Control Interno y de Gestión	31/12/2018		Se tiene programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018	0%
20		Realizar seguimiento y evaluación a al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.	Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de Satisfacción al Usuario	Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado.	Secretarías Sectoriales Oficina de Control Interno y de Gestión	31/12/2018		Se tiene programada para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018	0%

