



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO 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	AVANCE I CUATRIMESTRE 30/04/2018	AVANCE II CUATRIMESTRE 30/08/2018	AVANCE III CUATRIMESTRE 31/12/2018
1	Estructura Administrativa y Dirección 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 Ciudadanía	31/12/18	No. de municipios con procesos de socialización / No. municipios del Departamento del Quindío 0	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. No se llevó a cabo por que el plan de acción de servicio a la ciudadanía no se aprobó hasta el mes de diciembre de 2018 con la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	0%	0%	0%
2		Implementar la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, como instancia encargada de coordinación y orientación del as 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	31/12/18	No. de reuniones realizadas 1/ No. de reuniones programadas 3	Se realizó el día 11 de diciembre de 2018 Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Solo se realizó una reunión la cual tenía el objetivo de la aprobación del plan de acción.	0%	50%	33,30%
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.	28/02/18	Plan de Acción elaborado y presentado a la Asamblea Departamental	El plan de acción está finalizado y aprobado por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Evidencia: (anexo archivo con el plan de acción - CD)	50%	100%	100%
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.	31/12/18	Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindío actualizado.	La secretaria administrativa informa que a la fecha no han recibido nuevas solicitudes de cambios en la información por lo tanto El Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la gobernación del Quindío, esta actualizado.	100%	100%	100%
5	Fortalecimiento de los canales de atención	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	31/12/18	Realizar seis (6) Ferias de Atención al Ciudadano/ SE REALIZARON 3 FERIAS	Ferias realizadas / 6 de Ferias Programadas "Se realizaron 3 CARPAZ Móvil en: En el municipio de Armenia que se llevó a cabo el día 27 de junio de 2018. En el corregimiento de Barcelona el 13 de julio de 2018. En el marco de Gobernación en mi barrio porque en Armenia todos ponemos que se llevó a cabo en la comuna 8 de Armenia el 2 de noviembre de 2018. Solo se realizaron 3 ferias ya que estas tiene como estrategias apoyar las semanas de gobierno ya estas fuimos invitadas." Anexo No 1: fotos de las ferias realizadas "CARPAZ MOVIL" e informes de las mismas.(CD)	0%	50%	50%
6		Realizar seguimiento y evaluación al COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO.	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	31/12/18	No. de seguimientos y evaluaciones realizadas3 /No. de seguimientos y evaluaciones programadas3	El equipo auditor de la Oficina de Control Interno de Gestión, con el fin de hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en lo que respecta al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a diciembre 31 de 2018, solicitó las evidencias que soportan el cumplimiento de las acciones de mitigación de los riesgos de corrupción, mediante oficio 60.07.02-CIG 502 del 26 de diciembre de 2018.	33%	66%	100%

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	31/12/18	No. de socializaciones realizadas3/ No. de socializaciones programadas.3	El equipo auditor de la Oficina de Control Interno de Gestión, con el fin de hacer socialización al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en lo que respecta al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a diciembre 31 de 2018, envió a cada Secretaría y Oficina el acta y las evidencias que soportan el cumplimiento de las acciones de mitigación de los riesgos de corrupción.	0%	66%	100%
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	31/12/18	Incluir en el Plan Institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	"La Dirección de Talento Humano de la Administración Central Departamental del Quindío realizó un total de 222 actividades relacionadas con Bienestar Social, Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo, discriminadas así: 28 de Bienestar Social, 17 de Capacitación y 177 de Seguridad y Salud en el Trabajo".	0%	0%	100%
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.	31/12/18	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	El 11 de diciembre de 2018 se aprobó el plan de acción, donde se llevarán los protocolos a la comisión intersectorial de Servicio a la ciudadanía para su respectiva aprobación. No obstante, las dependencias no han recibido procesos de capacitación.	0%	0%	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.	31/12/18	Sistema de incentivos no monetarios implementado.	Durante la vigencia evaluada Se premió al mejor funcionario 2018 a través del acto administrativo. Evidencias: se anexa el acto administrativo 769 del 6 de noviembre de 2018.	0%	0%	100%
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, para adopción e implementación	Para la vigencia 2018 se implementó por parte de la dependencia de servicio al ciudadano un Manual de Atención al Ciudadano, pendientes de aprobación e implementación. Pendiente para el primer trimestre 2019.	0%	0%	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	31/12/18	No. de seguimientos y evaluaciones realizados3 / No. de seguimientos Programados3	El equipo auditor de la Oficina de Control Interno de Gestión, con el fin de hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en lo que respecta al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a diciembre 31 de 2018, solicitó las evidencias que soportan el cumplimiento de las acciones de mitigación de los riesgos de corrupción, mediante oficio 60.07.02-CIG 502 del 26 de diciembre de 2018.	33%	66%	100%
13	Normativo procedimental y	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	31/12/18	No. buzones con procesos de seguimiento y control4 / No. total de buzones de quejas y reclamos 4	Me permito informarle que revisado los buzones de sugerencias, solo tiene operatividad el buzón de la secretaría de salud, donde se hace apertura semanalmente frente a un testigo (no funcionario de la Gobernación); el cual, a través de la firma de un acta certifica la apertura del mismo y si se encuentran o no PQRD, en los casos que se encuentran PQRD, a través de la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) hace el proceso respectivo para dar respuesta a las solicitudes encontradas; se adjuntan seis (6) actas de apertura del buzón de sugerencias de la vigencia 2018. Anexo evidencia/ EL DE SALUD MUY UTILIZADO pero los otros tres no los utilizan las revisiones han arrojado cero PQRs.	0%	0%	100%

