



**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	AVANCE I CUATRIMESTRE 30/04/2018	AVANCE II CUATRIMESTRE 30/08/2018
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%
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	31/12/2018				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		El plan de acción está finalizado está pendiente de aprobación.		
4	Fortalecimiento de los canales de atención	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 página web de la Gobernación del Quindío quindio	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		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. <a href="https://quindio.gov.co/transparencia/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica?id=5310">https://quindio.gov.co/transparencia/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica?id=5310</a>		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 Ferias de Atención al Ciudadano.	No. de Ferias realizadas / No. de Ferias Programadas	Secretaría Administrativa	31/12/2018		par el segundo semestre del 2018 la secretaria administrativa ha realizado dos ferias de servicio a la ciudadanía "CARPAZMOVIL" Se realizó la feria de servicio a la ciudadanía (CARPAZ MOVIL) el día 27 de junio en la plaza de Bolívar de la ciudad de Armenia en el marco de la semana de gobierno "Armenia si para ti" y se realizó la feria de servicio a la ciudadanía (CARPAZ MOVIL) en el corregimiento de Barcelona el 13 de julio en la semana de gobierno " Barcelona si para ti"		100%
6		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	2 seguimientos y evaluaciones realizadas/ 3 seguimientos y evaluaciones programadas.	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 Agosto 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 310 del 23 de agosto de 2018	33%	66%

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	2 socializaciones realizadas/ 3 socializaciones programadas	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 Agosto 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.	33%	66%
8	Talento Humano	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				0%
9		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		Se socializaron los protocolos de servicios a la ciudadanía al grupo PRISMA de presidencia de la república y al Equipo de Transparencia de la Gobernación del Quindío. No obstante que la actividad es muy importante y se muestra que ya se presentaron dichos protocolos, se deben presentar capacitaciones para que la actividad cumpla con el objeto del indicador.		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				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				
12	Normativo y procedimental	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	2 seguimientos y evaluaciones realizadas/ 3 seguimientos y evaluaciones programadas.	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 Agosto 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 310 del 23 de agosto de 2018	33%	66%
13		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	4 buzones con procesos de seguimiento y control / 4 total de buzones de quejas y reclamos	La secretaria administrativa elaboró un informe de los buzones de quejas y reclamos que existen en cada Secretaría y la operatividad de los mismos. Anexo evidencia (CD). Mediante el Seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno, se pudo verificar que existen 4 buzones de sugerencias, quejas y reclamos, de los cuales 3 están en funcionamiento y uno no lo está.	33%	66%
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	16 Secretarías y oficinas con procedimientos actualizados / 16 Secretarías y Oficinas de Despacho	La Secretaría de Planeación en coordinación con las diferentes Secretarías sectoriales se realizó la actualización de los procedimientos de la Administración Departamental, los cuales fueron debidamente socializados al comité institucional del modelo integrado de Planeación y Gestión	N/A	100%
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	3 campañas informativas realizadas / 3 campañas programadas	La Dirección Oficina Privada realizó 3 campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. En diferentes escenarios de la semana de buen gobierno.	0%	100%

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	Caracterización actualizada	La Dirección Oficina Privada indica que en la actualidad la administración departamental se encuentra en el proceso de identificar sus clientes externos a través de la caracterización de ciudadanos y usuarios y grupos de interés *	0%	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 tercer 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 tercer 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		La Oficina de Control Interno de Gestión va solicitar el informe de los seguimientos realizados por la Secretarías responsables, con el fin de verificar el nivel de satisfacción del usuario y si hay lugar a la suscripción del Plan de Mejoramiento.		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		La Oficina de Control Interno de Gestión va solicitar el informe de los seguimientos realizados por la Secretarías responsables, con el fin de verificar el nivel de satisfacción del usuario y si hay lugar a la suscripción del Plan de Mejoramiento.		0%