



ESTADÍSTICA		SEGUIMIENTO DEL PLAN ACCIÓN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016										
ACTIVIDAD	TAREA	PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	AUTOCONTROL - SEGUIMIENTO POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO			SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO 30 DE ABRIL DE 2016			
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Cumplir con los requerimientos del Manual 3.1 de Gobierno en Línea.	Fases adoptadas y aplicadas	02/02/2016	30/11/2016	Grupo Estratégico	05/05/2016	Articulación de las fases de Gobierno en Línea en el complemento del sitio web del municipio <a href="https://www.quibdo-chocho.gov.co/Paginas/frvicio.aspx">https://www.quibdo-chocho.gov.co/Paginas/frvicio.aspx</a> .	70%	06/05/2016	Los usuarios pueden acceder a este servicio a través del link: <a href="https://www.quibdo-chocho.gov.co/paginas/frvicio.aspx">https://www.quibdo-chocho.gov.co/paginas/frvicio.aspx</a> .	50%	
	Documentar los procesos y procedimientos internos que soportan la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Procesos Documentados	02/02/2016	30/11/2016	Grupo Estratégico	05/05/2016	Se inició la documentación de este procedimiento, actualmente el comité de modernización no se ha reunido para su aprobado y posterior implementación y seguimiento.	50%	06/05/2016	se verifica que existe el documento en borrador, se requiere realizar las acciones tendientes al cumplimiento de esta actividad.	30%	
	Implementar el sistema de gestión documental que permite identificar los tiempos de respuesta a los derechos de la ciudadanía.	Sistema implementado y aplicado	02/02/2016	30/11/2016	Oficina de trámite de servicios y de atención al Ciudadano	05/05/2016	El Sistema de Gestión Documental que nos permite evidenciar las PQRD de cada uno de los usuarios para poder dirigirlos a las diferentes dependencias, está en funcionamiento.	60%	06/05/2016	se verificó que este procedimiento se encuentra en borrador.	40%	
	AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	Implementar mecanismos de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Mecanismos implementados	02/02/2016	30/11/2016	Oficina de trámite de servicios y de atención al Ciudadano	05/05/2016	La Oficina de Servicio al Ciudadano se encuentra trabajando con el nuevo sistema de información en seguimiento de las pqr	40%	06/05/2016	No se verifican acciones de cumplimiento de esta actividad.	
	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos que se reciben, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad.	Informe trimestral	01/01/2016	30/04/2016	Oficina de trámite de servicios y de atención al Ciudadano	05/05/2016	La Oficina de Servicio al ciudadano realizó el primer informe de las quejas y reclamos que hacen los usuarios.	100%	06/05/2016	Se verificó el informe presentado por la Oficina de Servicio al ciudadano.	100%	
	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Conformar el Equipo Transversal de Servicio al Ciudadano, Formular y hacer seguimiento a la implementación de su	Acta de conformación de equipo	02/01/2016	30/11/2016	Oficina de trámite de servicios y de atención al Ciudadano	05/05/2016	El Equipo ya se encuentra conformado y con el apoyo del mismo se le está haciendo seguimiento a las diferentes actividades del Plan de Acción correspondiente a cada dependencia.	87%	06/05/2016	Se solicitan la evidencia del acta de conformación del equipo.	30%
	Implementar acciones de sensibilización y capacitación con respecto a la importancia y el Servicio al Ciudadano para todos los funcionarios de la Alcaldía (estas deberán incluir la socialización de los procedimientos internos que soportan los trámites y servicios y la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).	Sensibilizaciones y capacitaciones realizadas	02/02/2016	30/11/2016	Oficina de trámite de servicios y de atención al Ciudadano/Secretaría General	05/05/2016	A la fecha se han realizado dos (2) capacitaciones de Servicio al Ciudadano con los funcionarios.	40%	06/05/2016	Se cuenta con evidencias de las 2 capacitaciones realizadas a la fecha.	40%	
	Identificar y caracterizar a los funcionarios de la Alcaldía que prestan atención al público y a los involucrados en la prestación de	Listado de funcionarios que prestan atención de servicio al ciudadano	02/01/2016	30/11/2016	Oficina de trámite de servicios y de atención al Ciudadano	05/05/2016	Los funcionarios que prestan servicio a la ciudadanía en la Alcaldía de Quibdó, ya están identificados.	80%	06/05/2016	Se tiene conocimiento de los funcionarios que prestan el servicio de atención al ciudadano	80%	
	Formular e implementar el Plan de Capacitación en Servicio al Ciudadano, dirigido a funcionarios de la Alcaldía que prestan atención al público.	Programa de capacitación implementado	02/01/2016	30/09/2016	Oficina de trámite de servicios y de atención al Ciudadano/Secretaría General	05/05/2016	Se están realizando las gestiones necesarias, tendientes a identificar por Dependencia a cada uno de los funcionarios que recibirán capacitación de servicio al ciudadano, conforme al programa de capacitación.	30%	06/05/2016	Se solicitan la programación de las capacitaciones.	30%	
	Implementar listas de chequeo o mecanismos para que desde la recepción de las solicitudes, se informe al ciudadano sobre	Lista de chequeo	02/01/2016	30/09/2016	Oficina de trámite de servicios y de atención al Ciudadano	05/05/2016	Las listas de chequeos se encuentran en proceso de impresión.	20%	06/05/2016	se presenta una lista de chequeo, pero se requiere que se a validada por los usuarios.	30%	
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre el portafolio de trámites y servicios + derechos de los usuarios y medios para garantizar los procedimientos, trámites, servicios + requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. + horarios de atención y ubicación de los puntos de atención. + dependencia, nombre y cargo del servidor a	Carteleros	02/02/2016	30/11/2016	Oficina de trámite de servicios y de atención al Ciudadano/Secretaría General	05/05/2016	En el centro de atención MIA se encuentra colgado y en un lugar visible del Centro de Servicio MIA el perdón con los deberes y derechos de los usuarios. Se está coordinando con la Secretaría General la realización del Perdón para ubicarlo en la sede principal conforme a los lineamientos requeridos.	50%	06/05/2016	Se verifica la cartelera con los derechos y deberes de los ciudadanos, pero se requiere que estos estén visibles en todas las sedes de la Administración Municipal, además la Oficina de Trámites y Servicios hace llegar el portafolio de la misma.	50%	