

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL							F:15.EVA.GE			
	SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO							VERSION: 0.0			
	COMPONENTE 4: MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO							FECHA: 03.07.18			

VIGENCIA	2021							% DE AVANCE		% DE AVANCE		% DE AVANCE	
OBJETIVO GENERAL:	Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la administración Municipal												
CONSOLIDACIÓN:	la consolidacion de la matriz de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Dirección administrativa												
SEGUIMIENTO:	El seguimiento al componente de atención al ciudadano estará a cargo de la oficina de control Interno Integrado.												
Subcomponente	Actividades		Meta producto	Indicador	Valor esperado	Responsable	Fecha programada	Ene-Abr	SOPORTES A 30 DE ABRIL 2021	Myo - Ago	SOPORTES A 30 AGOSTO 2021	Sep - Dic	SOPORTES A 31 DE DICIEMBRE 2021
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estraegico	1.1	Suministro de dotación (equipos) a la Oficina de la Ventanilla Única, que faciliten y mejoren la atención al ciudadano	área Ventanilla única al servicio de la ciudadanía	Porcentaje de avance en la modernizacion y dotación de la ventanilla Unica (subactividades: modernizar:50%; dotación:50%)	100%	Dirección Administrativa	Enero - Diciembre	0%	A la fecha no se ha realizado modernización de equipos en el área de ventanilla única.				
	1.2	Capacitacion a Funcionarios de la Alcaldia en gestion documental y correspondencia.	Capacitar a los funcionarios de la alcaldia Municipal en gestion documental y manejo de PQRSD. (Ley 594 de 2000)	Numero de funcionarios capacitados en gestion documental y manejo de PQRSD.	50	Dirección Administrativa - Profesional universitario Archivo	Enero-Diciembre	33%	Se realiza capacitación a los funcionarios de la alcaldía municipal en temas como Ley 594-2000, aplicación de las TRD en los archivos de gestión, organización documental, Transferencias documentales. Se realizan 23 talleres – prácticos semi personalizados a las diferentes dependencias de la administración municipal que incluye funcionarios de la Secretaría de hacienda, Comisaria de familia, Dirección del Centro de convivencia, Inspección de policía, Oficina de Sisben, Familias en Acción, Ventanilla única, Control Interno Integrado, Sub				
	1.3	Seguimiento trimestral a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la administracion Municipal.	Realizar seguimiento a las PQRSD y evaluar la eficiencia y cumplimiento en la entrega de las respuestas y los correspondientes anexos	Numero de seguimientos realizados a las PQRSD	12	Dirección Administrativa	Cuatrimentral	30%	Se realiza Entrega de informe Seguimiento PQRSD a control interno integrado bajo el radicado 2130002726 - se realiza reporte de alertas de cumplimiento de PQRSD con frecuencia quincenal, enviadas a cada una de las dependencias y secretarias.				
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de Atencion	2.1	Socialización de los diferentes canales de atención al ciudadano en la Administración Municipal	Cumplimiento CONPES 3649 DE 2010 "Política nacional de Servicio al Ciudadano"	Numero de actividades de socialización interna y externa de los canales institucionales de atención	4	Dirección Administrativa	Cuatrimentral	25%	Se realiza capacitación a funcionarios el día 17 de marzo de 2021- se habilita el canal de atención al usuario https://www.sangil.gov.co/publicaciones/69/recepcion-de-solicitudes-pqrsd/				
	2.2	Fortalecimiento y seguimiento a la informacion mediante link en pagina Web de la Alcalida www.sangil.gov.co .	Cumplimiento dela Ley 1712 y normas concordantes	Número de publicaciones realizadas por mes	5	Profesional universitario de Sitemas, Profesional universitario Tics	Cuatrimentral	25%	soporte: Formato F:01. MIS.PD SOLICITUD Y RECEPCION DE SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA				
	2.3	Renovación de los buzones de sugerencias	Mejorar y aumentar los canales de atención al Ciudadano en torno a los servicios de la Administración Municipal	Numero de buzones instalados en las diferentes dependencias de la Administración municipal.	14	Dirección Administrativa	Enero-Diciembre	20%	Se realiza instalación de buzones de sugerencias en ventanilla única, secretaria de hacienda, y centro de convivencia.				

Subcomponente	Actividades		Meta producto	Indicador	Valor esperado	Responsable	Fecha programada	Ene-Abr	SOPORTES A 30 DE ABRIL 2021	Myo - Ago	SOPORTES A 30 AGOSTO 2021	Sep - Dic	SOPORTES A 31 DE DICIEMBRE 2021
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Implementar el Plan Institucional de Capacitaciones	Actualización de normas vigentes con relación al Sector Administrativo	Numero de planes institucionales de capacitacion implementados	1	Dirección Administrativa	Anual	100%	la normatividad se encuentra vigente				
	3.2	Elaboracion y adopcion mediante acto Administrativo de los Planes estipulados en la Ley 612 del 2018.	Implementacion de los Planes para los funcionarios y servidores publicos de la administracion municipal.	Numero de planes de Bienestar implementados	1	Dirección Administrativa	Cuatrimestral	33%	se realizaron los planes, programas y manuales correspondientes al area de Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta en espera de la resolución para su adopción.				
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4,1	Elaboración de informes de P.Q.R.S.D.	Informes trimestrales	Número de informes preparados y presentados, evaluación de dependencias	3	Dirección Administrativa	Cuatrimestral	30%	Se realiza entrega del primer informe anual de PQRSD entregado a control interno integrado con copia a dirección administrativa radicado GD 2130002726				
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano.	5.1	Dar a conocer los diferentes canales de comunicacin y atencion al ciudadnao a travez de redes sociales y cartelera municipal.	Socializar y sensibilizar a la ciudadanía para que haga uso de los diferentes canales de comunicación entre ellos el Buzon de Sugerencias ubicados en la administración municipal.	Numero de socializaciones realizadas con la ciudadanía para que haga uso de los diferentes canales de comunicación entre ellos el Buzon de Sugerencias ubicados en la administración municipal.	2	Dirección Administrativa	Cuatrimestral	10%	se habilita el canal de atención al usuario https://www.sangil.gov.co/publicaciones/69/recepcion-de-solicitudes-pqrsd/				
	5.2	Distribucion de formatos de encuesta a las diferentes Secretaias y Oficinas de la Administracion Municipal.	Realizar Seguimiento y evaluacion de la prestacion del servicio de atencion al ciudadano mediante encuestas de satisfacciòn.	Numero de encuestas tabuladas	100	Dirección Administrativa	Enero-Diciembre	30%	se realiza informe de encuestas de satisfacción al ciudadano entregado a la oficina de calidad con copia a dirección administrativa con radicado GD 2130002678 - Total 564 encuestas realizadas y tabuladas				
subcomponente 6. Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	6,1	Caracterizar los grupos de valor	Documento de caracterización que identifique: 1) Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor; 2) Intereses y preferencias en materia de participación ciudadana en el marco de la	Numero de encuestas tabuladas	120	Dirección Administrativa	Enero-Diciembre	30%	se realiza informe de encuestas de satisfacción al ciudadano entregado a la oficina de calidad con copia a dirección administrativa con radicado GD 2130002678 - Total 564 encuestas realizadas y tabuladas				

ORIGINAL FIRMADO

ANDRES FERNANDO CARDENAS
JEFE OFICINA DE PLANEACION