

	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 consolidación 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 modernización 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.	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 capacitacion 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	33%	Se realizan tres (3) capacitaciones debido a la necesidad y solicitudes de las mismas, a funcionarios de Transito, Archivo Central, Control disciplinario Interno y sobre el tratamiento de documentos de derechos humanos en cumplimiento de la reglamentación legal vigente		
	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	Cuatrimestral	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.	30%	Se realiza proceso de capacitacion por dependencias sobre el manual de ventanilla unica y manejo del GD en este cuatrimestre se capacoito a la oficina de comisaria de familia, centro de convivencia y prensa.		
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 antencion	4	Dirección Administrativa	Cuatrimestral	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/	25%	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 Alcaldia 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	Cuatrimestral	25%	soporte: Formato F:01. MIS.PD SOLICITUD Y RECEPCION DE SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA	41%	Se realizaron 46 publicaciones en el mes de mayo, 48 en el mes de junio, 54 en el mes de julio y 40 en el mes de agosto para un total de 188 publicaciones que fueron solicitadas a través del correo		
	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.	40%	Se realiza instalación de buzones de sugerencias en ventanilla única, secretaria de hacienda, y centro de convivencia.		
	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	33%	la normatividad se encuentra vigente	30%	Según el cronograma de capacitación establecido en el plan de capacitaciones para la		

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	3.2	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	Cuatrimentral	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.	33%	Los planes Se aprobaron mediante resolución 100-33-049-2021 de fecha 29/01/2021 y se encuentran publicados en Publicados https://www.sangil.gov.co/documentos/524/1-planos-institucionales-2021/?genPagDocs=3		
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	Cuatrimentral	30%	Se realiza entrega del primer informe anual de PQRSD entregado a control interno integrado con copia a dirección administrativa radicado GD 2130002726	35%	Se realiza entrega del segundo informe trimestral de PQRSD entregado a control interno integrado con copia a dirección administrativa radicado GD 2130006161		
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	Cuatrimentral	10%	se habilita el canal de atención al usuario https://www.sangil.gov.co/publicaciones/69/recepcion-de-solicitudes-pqrsd/	40%	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 Secretaiaes y Oficinas de la Administracion Municipal.	Realizar Seguimiento y evaluacion de la prestacion del servicio de atencion al ciudadano mediante encuestas de satisfacción.	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	35%	se realiza informe de encuestas de satisfacción al ciudadano entregado a la oficina de calidad con copia a dirección administrativa con radicado GD 2130006123 de fecha 2 julio 2021 - Total 572 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	35%	se realiza informe de encuestas de satisfacción al ciudadano entregado a la oficina de calidad con copia a dirección administrativa con radicado GD 2130006123 de fecha 2 julio 2021 - Total 572 encuestas realizadas y tabuladas		

ORIGINAL FIRMADO

ANDRES FERNANDO CARDENAS
JEFE OFICINA DE PLANEACION