



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
COMPONENTE 4: MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

F:15.EVA.GE

VERSION: 0.0

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 estrategico	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 Única (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.	0%	ado modernización de equipos en el
	1.2	Capacitación a Funcionarios de la Alcaldía en gestión documental y correspondencia.	Capacitar a los funcionarios de la alcaldía Municipal en gestión documental y manejo de PQRSD. (Ley 594 de 2000)	Numero de funcionarios capacitados en gestión 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	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 reclamación legal vigente	34%	Formato F:28 Planilla de asistencias a capacitaciones, Se realizan ocho capacitaciones durante el semestre a diferentes oficinas y secretarías (oficina de Sistemas, Comisaria de familia, gestión social y salud, Secretaria de hacienda, Secretaria de Gobierno, Secretaria de tránsito
	1.3	Seguimiento trimestral a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la administración 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 secretarías.	30%	Se realiza proceso de capacitación por dependencias sobre el manual de ventanilla única y manejo del GD en este cuatrimestre se capacito a la oficina de comisaria de familia, centro de convivencia y prensa.	40%	Se realiza el informe trimestral de PQRSD, el cual contiene el % de cumplimiento en las respuestas de PQRSD del cuarto trimestre del 2021, el cual es entregado a control interno integrado con copia a dirección administrativa con el radicado GD 2230000167 de fecha 06 enero de 2022 - indicador de cumplimiento: 82.27%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de Atención	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	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/	50%	Se realiza actualización de la pagina web https://www.sangil.gov.co/publicaciones/247/mecanismo-para-presentar-quejas-y-reclamos-en-relacion-con-omisiones-de-sujeto-obligado/ se publica el correo ventanillaunica@sangil.gov.co se publica en el modulo de
	2.2	Fortalecimiento y seguimiento a la información mediante link en pagina Web de la Alcaldía www.sangil.gov.co .	Cumplimiento de la 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 tic@sangil.gov.co .	33%	Se realizaron 34 publicaciones en el mes de septiembre, 43 en el mes de octubre, 47 en el mes de noviembre y 22 en el mes de diciembre para un total de 146 publicaciones que fueron solicitadas
	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.	20%	queda pendiente instalar buzones en las oficinas ubicadas en el terminal y la secretaria de tránsito
3.1	Implementar el Plan Institucional de Capacitaciones	Actualización de normas vigentes con relación al Sector Administrativo	Numero de planes institucionales de capacitación 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	35%	Se cumplió con el 100% del Plan Institucional de Capacitaciones	

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	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.	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-planes-institucionales-2021/?genPagDocs=3	34%	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-planes-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	Cuatrimestral	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	35%	Se realiza el informe trimestral de PQRSD, el cual contiene el % de cumplimiento en las respuestas de PQRSD del cuarto trimestre del 2021, el cual es entregado a control interno integrado con copia a dirección administrativa con el
Subcomponente 5	5.1 Dar a conocer los diferentes canales de comunicacin y atencion al ciudadno 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/	40%	se habilita el canal de atención al usuario https://www.sangil.gov.co/publicaciones/69/recepcion-de-solicitudes-pqrsd/ se deja visible el correo ventanillaunica@sangil.gov.co	50%	se habilita el canal de atención al usuario https://www.sangil.gov.co/publicaciones/69/recepcion-de-solicitudes-pqrsd/ se deja visible el correo ventanillaunica@sangil.gov.co
Relacionamiento con el ciudadano.	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 satisfaccón.	Numero de encuestas tabuladas	100	Dirección Administrativa	Enero-Diciembre	30%	se realiza informe de encuestas de satisfaccón 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 satisfaccón 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	35%	se realiza informe de encuestas de satisfaccón al ciudadano entregado a la oficina de calidad con copia a dirección administrativa con radicado GD 223000125 de fecha 05 enero 2022 - Total 351 encuestas realizadas y tabuladas cuarto trimestre 2021
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 satisfaccón 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 satisfaccón 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	35%	se realiza informe de encuestas de satisfaccón al ciudadano entregado a la oficina de calidad con copia a dirección administrativa con radicado GD 223000125 de fecha 05 enero 2022 - Total 351 encuestas realizadas y tabuladas cuarto trimestre 2021

ORIGINAL FIRMADO

ANDRES FERNANDO CARDENAS
JEFE OFICINA DE PLANEACION

área de ventanilla única.

