



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
EVALUACION A LA GESTION Y MEJORA CONTINUA
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE CAJICA

CÓDIGO:EV-EGMC-PC-003-FM-002

VERSIÓN: 01

FECHA: 09/09/2016

Página 1 de 1

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE CAJICA

Elaborado por: Martha Eloisa Bello Riaño Profesional Universitario Oficina de Control Interno

COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO

Seguimiento Oficina de Control Interno

SUBCOMPONENTE PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Primer Informe de Control Interno (Información Planeación)	Actividad Cumplida	Porcentaje de Avance
SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1.1	Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, implementando una estrategia de apropiación de los protocolos de la Administración Municipal	Estrategia implementada	Secretaria General/Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR.	Diciembre de 2018	Implementada campaña promocional a través de las redes sociales sobre el tema dirigida a todos los funcionarios de la administración.	60
	2.1		Informes mensuales del funcionamiento de la Plataforma de chat - Espacio Virtual de Para interactuar con la Comunidad ajustada de acuerdo con las necesidades identificadas de los Usuarios.	Secretaria General/Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR	Mensual	La Dirección de PQRS y atención al ciudadano emite mensualmente un informe del estado de PQRS, resultado de encuestas de satisfacción y seguimiento a los usuarios.	80
	2.2	Mejorar las condiciones de acceso a la información generada por la Administración Municipal y los servicios que presta	Diseñar o adquirir una Aplicación para equipos móviles (para la recepción de quejas y reclamos).	Secretaría de Planeación	Febrero de 2018		0

SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.3	que presta	Presentar reporte clasificado de PQRS y plan de mejoramiento	Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR	Mensual		Es presentado el plan de mejoramiento por PQRS de acuerdo con las Auditorias efectuadas por la Oficina de Control Interno.	80
	2.4	Consolidar, actualizar y divulgar el portafolio de servicios y tramites de la entidad, tanto a los funcionarios como a los ciudadanos.	Un Portafolio de Servicios elaborado y Publicado	Secretaría General/Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR/Todas las Secretarías	Diciembre de 2018		Fue contratado y adquirido el portafolio de servicios de la entidad. No ha sido publicado en la página web.	50
SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO	3.1	Realizar capacitación a servidores y contratistas, en los protocolos de servicio al ciudadano	Dos capacitaciones para Servidores y contratistas, en atención al ciudadano	Dirección de Gestión Humana / Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR	Dos al año		Una es presencial y la otra es virtual que es la que viene realizándose	50
	3.2	Desarrollar el componente de servicio al ciudadano dentro del programa anual de Capacitaciones.	Programa anual de Capacitaciones. con línea programática de Servicio al Ciudadano (Trato diferencial, aceptación, comunicación, situaciones difícil, canales, comunicación), implementada.	Dirección de Gestión Humana / Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR.	Anual		Para mayo está programada capacitación en atención al ciudadano de acuerdo con el Programa Anual de Capacitación	50
SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Actualizar el Manual de Atención al ciudadano	Manual Manual de Atención al ciudadano actualizado e implementado.	Dirección de Gestión Humana / Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR.	Cada vez que se requiera		Esta en proceso de actualización el Manual de Atención al ciudadano	40
	4.2	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones, quejas y recursos	Capacitaciones impartidas al personal de la Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR	Dirección de Gestión Humana / Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR.	Cada vez que se requiera		Para mayo está programada capacitación en atención al ciudadano de acuerdo con el Programa Anual de Capacitación	50

SUBCOMPONENTE 5: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5.1	Aumentar la aplicación del número de encuestas de verificación y calidad del servicio.	Aumento de la atención presenciales, virtuales y eventos realizados con soporte en la encuesta de verificación y calidad del servicio.	Secretaría General/Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR	Semestral		En el mes de en enero se efectuaron 242 encuestas, en febrero fueron efectuadas 344, en marzo 216, en abril 288 de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano a la Oficina de Control Interno.	60
	5.2	Realizar la evaluación y retroalimentación mensual de los resultados de las encuestas verificación y calidad del servicio.	Informe de evaluación mensual	Secretaria General – Dirección Integral de Atención Al Usuario y PQR	mensual		La Dirección de PQRS y Atención al ciudadano efectúa retroalimentación a las encuestas.	80
	5.3	Implementar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la evaluación de las encuestas aplicadas.	Plan de mejora implementado	Todas las Secretarías	Cuando se requiera		La Dirección de PQRS retroalimenta mensualmente a los dueños de proceso quienes son los encargados de la mejora continua.	60

Total 4. Atención al Ciudadano

Martha Eloísa Bello Riaño
Profesional Universitaria Oficina de Control Interno

