

		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN, PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> <b>Indervalle - Vigencia 2020</b> <b>PRIMER CUATRIMESTRE ENERO-ABRIL DE 2020</b>						<b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>  <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>  <b>Corte 30 de abril 2020 - Primer Cuatrimestre</b>	
<b>Componente 4 : Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano</b>									
No.	Subcomponente	Actividad	Meta/Producto	Dependen Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	AVANCE	%	OBSERVACIONES
1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Designar a un profesional idóneo las obligaciones específicas revisión, seguimiento y actualización de la Atención al Ciudadano de Indervalle	Profesional designado	Secretaria General	enero de 2020	diciembre de 2020	Se vinculo al profesional Harvey Collazos como responsable de Atención al Ciudadano	60	Se evidencia que se designo un profesional contratista para realizar la actividad de atención al ciudadano, es importante realizar la evaluación de la efectividad y la idoneidad del contratista.
		Consolidar los grupos de interés y caracterización de usuarios internos y externos de las áreas de misionales y de apoyo, para el diseño e impresión de la guía de caracterización de atención al ciudadano de INDERVALLE	Guía de caracterización de atención al ciudadano	Secretaria General	febrero de 2020	mayo de 2020	En revisión las caracterizaciones de usuarios internos y externos (grupos de valor(interés) en cada uno de los 11 procesos de la entidad	10	Se evidencia que esta actividad se encuentra en ejecución, se recomienda celeridad con la cacterización de los usuarios para la realización de la guía.
2	Fortalecimiento de los canales de atención	Estimular y difundir a los ciudadanos el mecanismo para la presentación de las PQRSD	Registros de PQRSD en el aplicativo	Secretaria General	enero de 2020	diciembre de 2020	Se estableció un nuevo canal de atención al ciudadano donde podran incluir su PQRSD ( chat)	30	Se evidencia que se estableció un canal de comunicación, pero se debe fortalecer los mecanismos para la presentación de las PQRSD, los cuales deben ser socializados a las partes interesadas y se debe evaluar su funcionalidad,efectividad.
3	Talento Humano	Medición de la satisfacción de los servicios prestados en los diferentes programas y proyectos de la entidad, tabular las encuestas aplicadas por cada área y reportar mensualmente los resultados	Encuesta de resultados de las evaluaciones de satisfacción al usuario aplicadas en la entidad	Secretaria General	febrero de 2020	diciembre de 2020	Por correo emitido por la secretaria general a las subgerencias solicitando la aplicación de las encuestas de satisfacción de usuarios	30	Se evidencia que las encuestas se remitieron vía correo electrónico a las diferentes áreas, a la fecha esta actividad no se ha ejecutado,es necesario el diligenciamiento de las encuestas de medición de los servicios prestados y la evaluación de los resultados con el fin de implementar estrategias de mejora , con el fin de optimizar el servicio al ciudadano.
4	Normativo y procedimental	Registrar las PQRSD presentadas por la ciudadanía en el sistema y presentar informe	Informe mensual de seguimiento PQRSD clasificadas por áreas	Secretaria General	Enero de 2020	diciembre de 2020	se requiero a las diferentes áreas por medio de un oficio y por correo para que envíen respuestas para el seguimiento de las PQRSD, Anexando en pdf las quejas por áreas	10	Se evidencia que esta actividad se encuentra pendiente de ejecución, Es necesario que el responsable de la actividad realice socialización de la importancia de esta actividad con los responsables de los procesos.
5	Relacionamiento con el ciudadano	Incluir en el PIC de la entidad la capacitación de lenguaje claro conforme guía DNP	Capacitaciones a servidores públicos de la entidad en lenguaje claro	Secretaria General / Subgerencia Administrativa	julio de 2020	diciembre de 2020	0	N/A	Actividad pendiente programada para el segundo cuatrimestre
		Medición de las barreras más comunes que se le presentan a los usuarios para el acceso a los servicios ofertados por la Entidad	Encuesta de medición de barreras	Secretaria General	mayo de 2020	diciembre de 2020	0	N/A	Actividad pendiente programada para el segundo cuatrimestre

Reviso:

Harold Fernando Cerquera Castillo  
Jefe de Control Interno



Elaboro:

Diana Lorena Cardona Miranda  
Profesional de Apoyo



Elaboro:

Paula Andrea Murcia Meza  
Profesional de Apoyo

