

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: Alcaldía de Popayán

AÑO: 2015

| COMPONENTE | ACTIVIDADES A REALIZAR | AVANCES | | | RESPONSABLES | OBSERVACIONES |
|-----------------------|---|--|--|--|--|---------------|
| | | Febrero 1 a Abril 30 | Mayo 1 a Agosto 31 | Sept.1 a Dic.31 | | |
| 1. Mapa de riesgos de | 1. Impartir reintroducción sobre el Mapa de riesgos, que incluye los de corrupción, y su matriz de controles y análisis de efectividad, con el fin de que los líderes de cada proceso, autocontrolen su Plan de manejo y reporten periódicamente su medición. | Con Circular 20152000000596 de abril 16/15, se estableció la metodología para la administración de los riesgos en la entidad, delegando en cada líder de proceso su aplicación, la cual comprende el Mapa de riesgo Institucional y los de corrupción, con su plan de manejo y la matriz de controles y análisis de efectividad. Esto, con el fin de que el reporte de la información actualizada con estos elementos de control, sea suministrado por cada líder de proceso, al momento de ser requerido por la Of.de Control Interno u otros organismos externos de control. | El 26 de junio de 2015, se notificó a todas las u.a., vía correos institucionales, la información necesaria para iniciar la aplicación de la nueva metodología de Administración de riesgos. Esto, con el propósito de iniciar en el mes de julio, las visitas de re inducción en el manejo de los elementos de control implementados para tal fin, conforme a la Circular expedida. | Para la realización de las jornadas de reintroduccion en el manejo del Mapa de riesgos, la oficina de Control Interno introdujo mejoras en los dos formatos ya implementados dentro de la metodologia del Mapa de riesgos, es decir, el Mapa de riesgos por proceso y la Matriz de controles y analisis de efectividad; ademas de la Guia del D.A.F.P., se elaboro y codifico un Instructivo para la explicacion y detalle de esta metodologia a los funcionarios. Esta documentacion, mas las normas internas que rigen la aplicacion de dicha metodologia, se dispuso en carpetas por cada proceso, cuyo contenido es el que se socializa a cada lider o delegado de Proceso. A septiembre 24, se habia impartido la reintroduccion a 15 de los 22 lideres o delegados de los procesos (68% de avance). A diciembre 31, se habia impartido la reintroduccion a 20 de los 22 lideres o delegados de los procesos (91% de avance). | Profesional univ.de Control Interno y Jefes de las unidades administrativas. | |

| COMPONENTE | ACTIVIDADES A REALIZAR | AVANCES | | | RESPONSABLES | OBSERVACIONES |
|-----------------------|---|---|--|--|--|---------------|
| | | Febrero 1 a Abril 30 | Mayo 1 a Agosto 31 | Sept.1 a Dic.31 | | |
| riesgos de corrupción | 2. Revisar y actualizar la información del Mapa de Riesgos, a partir de las modificaciones recientes a las Caracterizaciones de los Procesos de la entidad, con el fin de identificar nuevos riesgos de corrupción con su respectivo plan de manejo y su reporte periódico a la Of. de Control Interno. | Se encuentra en la fase previa a la contratación de una consultoría, que dentro de sus obligaciones imparte capacitación y asesoría en la revisión del Mapa de riesgos (que incluye los de corrupción) a partir de las modificaciones que se hicieron al finalizar el año 2014 a las caracterizaciones de los Procesos administrativos de la entidad. | El 26 de junio de 2015, se notificó a todas las u.a., vía correos institucionales, la información necesaria para iniciar la aplicación de la nueva metodología de Administración de riesgos. Esto, con el propósito de iniciar en el mes de julio, las visitas de re inducción en el manejo de los elementos de control implementados para tal fin, conforme a la Circular expedida. | Una de las tareas encomendadas en las jornadas de reinducción impartidas a los líderes o delegados de los procesos, a partir de la actualización del Mapa de riesgos con las nuevas caracterizaciones de los Procesos, es la detección de nuevos riesgos, incluidos los de corrupción, que se deberán identificar, analizar, valorar y establecerles un plan de manejo con su respectivo monitoreo, para lo cual en las labores de seguimiento próxima que adelante la Oficina de Control Interno, se evaluará el avance de esta labor. Con oficio 20152000429883 de Dic.15/15, la Of. de Control Interno, requirió a todos los líderes y delegados de los procesos, la entrega del Mapa de riesgos actualizado bajo los parámetros socializados en las reuniones de reinducción, de lo cual a diciembre 31, se recibieron los Mapas de riesgos solicitados correspondientes a 9 de los 22 procesos (41% de eficacia). | Jefes de las unidades administrativas responsables | |

| COMPONENTE | ACTIVIDADES A REALIZAR | AVANCES | | | RESPONSABLES | OBSERVACIONES |
|------------|--|--|--|--|---|---------------|
| | | Febrero 1 a Abril 30 | Mayo 1 a Agosto 31 | Sept.1 a Dic.31 | | |
| | 1. Llevar actualizado el inventario de tramites y servicios de la entidad por unidad administrativa responsable. | El inventario de tramites de la entidad, por u.a. responsable, a la fecha de corte es el siguiente: 10 de la S. de Hacienda, 2 de la S. de Infraestructura, 4 de la S.General, 34 de la S. de Gobierno, 4 de la S. de Salud, 33 de la Secretaria de Educación, 2 de la S. del Deporte y Cultura, 4 de la S. de Transito, 27 de la Oficina de Planeación y 1 de la UMATA. Lo anterior, arroja un total de 121 tramites. | El total de tramites publicados en el sitio web de la Alcaldía de Popayán es de 79 frente a un total de 113, lo que arroja un 69,91% de tramites publicados, cada uno con el respectivo enlace a la pagina www.gobiernoenlinea.gov.co , de donde se pueden descargar en el formato oficial en pdf e imprimir. Los datos tomados de la información del estado de los tramites en la consulta del S.U.I.T. es la siguiente: en semáforo rojo (tareas pendientes) hay 2 tramites; en semáforo gris (en creación) hay 17 tramites; en semáforo negro (sin gestión) hay 15 tramites; en semáforo amarillo (enviados para revisión por el DAFP) está en 0 y en semáforo verde (inscritos para su publicación) hay 79 tramites , para un total de 113 tramites para la entidad. | El total de tramites publicados en el sitio web de la Alcaldía de Popayán a fecha de corte Dic.21/15 es de 89, frente a un total de 135, lo que arroja un 65,93% de tramites publicados, cada uno con el respectivo enlace a la pagina www.gobiernoenlinea.gov.co , de donde se pueden descargar en el formato oficial en pdf e imprimir. Los datos tomados de la información del estado de los tramites en la consulta del S.U.I.T. es la siguiente: en semáforo negro (sin gestión) hay 27 tramites; en semáforo gris (en creación) hay 8 tramites; en semáforo rojo (tareas pendientes) hay 6 tramites; en semáforo amarillo (enviados para revisión por el DAFP) hay 5 tramites y en semáforo verde (inscritos para su publicación) hay 89 tramites , para un total de 135 tramites para la entidad. | Profesional univ. administrador de gestion del SUIT | |

| COMPONENTE | ACTIVIDADES A REALIZAR | AVANCES | | | RESPONSABLES | OBSERVACIONES |
|--------------------------------|--|--|--|---|--|---|
| | | Febrero 1 a Abril 30 | Mayo 1 a Agosto 31 | Sept.1 a Dic.31 | | |
| 2. Estrategia anti trámites | 2. Revisar y registrar permanentemente las novedades de la información de los tramites de la entidad a través de la plataforma SUIT, para mantener actualizada la consulta de esta información. | El total de tramites publicados en el sitio web de la Alcaldía de Popayán es de 63, cada uno con el respectivo enlace a la pagina www.gobiernoenlinea.gov.co , de donde se pueden descargar en el formato oficial en pdf e imprimir. Este dato es tomado de la información del estado de los tramites en la consulta del S.U.I.T. como se detalla a continuación: en semáforo rojo (tareas pendientes) hay 4 tramites; en semáforo gris (en creación) hay 21 tramites; en semáforo negro (sin gestión) hay 39 tramites; en semáforo amarillo (enviados para revisión por el DAFP) está en 0 y en semáforo verde (inscritos para su publicación) hay 64 tramites. Lo anterior, arroja un total de 128 tramites, que incluye 5 de Curadurías urbanas, 1 que no aplica a la entidad y 1 de Alumbrado publico. Al excluir estos 3 datos, nos arroja un total de 121 tramites para la entidad. | El total de tramites publicados en el sitio web de la Alcaldía de Popayán es de 79 frente a un total de 113, lo que arroja un 69,91% de tramites publicados, cada uno con el respectivo enlace a la pagina www.gobiernoenlinea.gov.co , de donde se pueden descargar en el formato oficial en pdf e imprimir. Los datos tomados de la información del estado de los tramites en la consulta del S.U.I.T. es la siguiente: en semáforo rojo (tareas pendientes) hay 2 tramites; en semáforo gris (en creación) hay 17 tramites; en semáforo negro (sin gestión) hay 15 tramites; en semáforo amarillo (enviados para revisión por el DAFP) está en 0 y en semáforo verde (inscritos para su publicación) hay 79 tramites, para un total de 113 tramites para la entidad. | En visita de socializacion del informe final del "doing business" caso Popayan, que realizo una consultora del D.A.F.P., se logro implementar un aspecto que estaba pendiente relacionado con la estrategia de racionalizacion de tramites, que una vez elaborada y revisada, fue publicada como anexo 3 del P.A.A.C. 2015. | Usuarios de la plataforma SUIT (delegados de cada u.a.) y D.A.F.P. | Junio 19/15: Se informó a Carlos Muñoz y a Sandra Manquillo, de la inconsistencia entre el total de los tramites en semáforo verde (64) y el total de los publicados (63), para su revisión y corrección. Para el próximo seguimiento, debe aparecer corregida y consistente la información. Sept.21/15: Se evidencia de nuevo la inconsistencia detectada en fecha anterior, por lo que se requiere inmediatamente su correccion. Sept. 22/15: se corrigio la incosistencia, reflejando por consiguiente, el dato conforme del total de los tramites en semáforo verde. |
| | 3. Mejorar el acceso de la comunidad a la consulta de la información de los tramites de la entidad, registrando la relación de los nombres de los mismos en el sitio web con un enlace al Portal del Estado colombiano (www.gobiernoenlinea.gov.co) (D.103/15) | Cada uno de los tramites que se despliegan en el sitio web de la entidad, tiene en el paso "5. Recuerde", el enlace al portal del estado colombiano www.gobiernoenlinea.gov.co , que lleva directamente a la consulta de la información que ha cargado la entidad en el Sistema único de información de tramites SUIT. | | | | Asesora de Sistemas y profesional univ. administrador de tramites |

| COMPONENTE | ACTIVIDADES A REALIZAR | AVANCES | | | RESPONSABLES | OBSERVACIONES |
|------------|--|--|--|--|---|---------------|
| | | Febrero 1 a Abril 30 | Mayo 1 a Agosto 31 | Sept.1 a Dic.31 | | |
| | 4. Realizar las reuniones del Comité anti trámites y de gobierno en línea (GEL-T), para efectos del seguimiento a las funciones asignadas, deberes, avances y mejoras obtenidas. | En la Oficina de Sistemas, se realizaron los días 24 de febrero y 30 de abril de 2015, reuniones con los integrantes del Comité GEL-T, donde se trataron temas programados en la agenda relacionados con la estrategia de gobierno en línea, entre ellos, el seguimiento a la actualización de información en los mini sitios de la pagina web, como los correspondientes a las Secretarías de Educación y Gobierno, que mostraban un retraso respecto a la última fecha de publicación. Posteriormente, y en relación al primer caso, fue debidamente actualizada la información de ese mini sitio. | En la Oficina de Sistemas, se realizaron los días 27 de mayo, 30 de junio y 31 de julio de 2015, reuniones con los integrantes del Comité GEL-T, donde se trataron temas programados en la agenda relacionados con la estrategia de gobierno en línea, entre ellos, el seguimiento a la actualización de información en los mini sitios de la pagina web, destacando la puesta al día de la información del mini sitio de la Secretaría de Gobierno. El 2 de junio de 2015, se realizó reunión entre los funcionarios de Sistemas, de Control Interno y la Secretaría de Educación, dentro del propósito de eficiencia administrativa y cultura de cero papel, de la cual se suscribió el compromiso en tal sentido. Igual labor se efectuó en la Secretaría de Salud, con la suscripción del compromiso respectivo. | En la Oficina de Sistemas, se realizó el 7 de septiembre de 2015 reunión con los integrantes del Comité GEL-T, donde se trataron temas programados en la agenda relacionados con la estrategia de gobierno en línea. El 15 de septiembre de 2015, dentro del propósito de eficiencia administrativa y cultura de cero papel, se efectuó reunión entre las Oficinas de Sistemas y Control Interno, de la cual el Jefe de Control Interno, suscribió el compromiso en tal sentido. Las siguientes reuniones con periodicidad mensual, se convocaron y efectuaron en las fechas correspondientes. | Asesora de Sistemas y demás miembros del Comité anti trámites y de gobierno en línea. | |

| COMPONENTE | ACTIVIDADES A REALIZAR | AVANCES | | | RESPONSABLES | OBSERVACIONES |
|------------|---|-----------------------|--|--|--|---|
| | | Febrero 1 a Abril 30 | Mayo 1 a Agosto 31 | Sept.1 a Dic.31 | | |
| | 5. A partir de los resultados del 2014, continuar con la implementación del proyecto relacionado con la meta del Plan de Desarrollo: -Definición e implementación de una estrategia municipal anti trámites en pro de la Inversión Productiva, diseñada, gestionada e implementada acorde a plan de acción interinstitucional e intergubernamental mutuamente definido. | No se reportó avance. | Desde el nivel nacional, el D.N.P., en desarrollo de un programa de asistencia técnica, brindó asesoría y acompañamiento a la Oficina de Planeación mpal., con la creación de una mesa técnica, donde se evaluaron algunos de los aspectos y tramites que se tienen en la ciudad, con el objetivo de mejorar el indicador Doing Business, proceso en el cual se realizo un diagnostico y un plan de mejora para la disminución de tramites en la apertura de una empresa. Los tramites que fueron objeto de revision, conforme al informe final del programa de asistencia tecnica a las ciudades participantes en el estudio "doing business", son: Obtencion de permiso de construccion, Registro de la propiedad y certificado de uso de suelo, y la posible conformacion del modelo para una "ventanilla unica de construccion" (v.u.c.) | De forma complementaria a la actividad aqui planteada, el 24 de septiembre de 2015, se llevó a cabo una visita por parte de una consultora del D.A.F.P. donde se socializó el informe final del programa de asistencia técnica a las ciudades participantes en el estudio "doing business", caso concreto Popayan, y que contó con la asistencia de delegados de la Camara de Comercio del Cauca, Curaduria urbana, oficina de Planeacion, Secretaria de Hacienda, area de Calidad y Control Interno. En esta reunion se revisaron tramites que administran entidades locales como el de linea de paramento, licencia de construccion, conexion de servicios publicos y certificado de libertad y tradicion. | Jefe de Planeación y Coordinadora del Centro de empleo, emprendimiento y competitividad. | Junio 19/15: Requerir avance al coordinador del p.d.m. Buscar información en los avances de las metas del PDM, reportado por el Dr. Henry Mesa. Sept. 23/15: El repote del avance fue dado por la contratista Zandra Hurtado, coordinadora del Centro de empleo, emprendimiento y competitividad de la Alcaldia. La oficina de C.I. no conoce oficialmente avances del pdm en lo corrido del 2015, que registre lo relacionado con esta meta. En charla con el coordinador del pdm, informa que a finales del proximo mes de octubre, se solicitara a todas las u.a. el reporte de avances a las metas del pdm, una vez el Concejo haya aprobado las modificaciones a este plan, a partir del proyecto presentado por el Señor Alcalde. |
| | 1. Revisar el Decreto de rendición de cuentas vigente e implementar las mejoras a que haya lugar, como las contenidas en el Manual único de rendición de cuentas, y hacer las modificaciones pertinentes. | No se reportó avance. | El Decreto 6775 del 11 de agosto de 2014, modificó el inciso primero del articulo primero del Decreto 539 de 2009, por el cual se regula la Rendicion de cuentas y de la visibilidad de la administracion municipal, de tal forma que en cumplimiento del marco legal que la rige, de las dos convocatorias minimas al año, se realizara una a traves de audiencia publica. | | Jefe de Prensa y Profesional univ. gestión de atención a la comunidad | Junio 19/15: los responsables no reportan avance alguno. Sept. 22/15: Apenas en esta fecha, vine a conocer el Decreto 6775 de 2014, razon por la cual se habia ignorado el avance que contenia esta norma interna frente a esta actividad. |

| COMPONENTE | ACTIVIDADES A REALIZAR | AVANCES | | | RESPONSABLES | OBSERVACIONES |
|----------------------------|--|--|--|--|---|--|
| | | Febrero 1 a Abril 30 | Mayo 1 a Agosto 31 | Sept.1 a Dic.31 | | |
| 3. Rendición de cuentas | 2. Aplicar la encuesta a los participantes en la audiencia de rendición de cuentas, con el fin de medir el nivel de satisfacción del evento y las oportunidades de mejora. | | La audiencia pública de rendición de cuentas se llevo a cabo el 21 de mayo de 2015 a las 9 a.m. en el Teatro Guillermo Valencia. Se aplicaron 70 encuestas para medir el grado de satisfacción del los asistentes a este evento, cuyo resultado forman parte del informe respectivo. | | Profesional univ. gestión de atención a la comunidad | |
| | 3. Elaborar y presentar al Señor Alcalde el informe del evento de rendición llevado a cabo. | | Se encuentra en elaboración el informe respectivo de la audiencia pública de rendición de cuentas realizada el 21 de mayo de 2015, que incluye el consolidado, tabulacion y analisis de las encuestas aplicadas a los asistentes a la audiencia. | El informe quedo en elaboracion, por tanto, no se pudo remitir al Señor Alcalde. | Jefe de Prensa y Profesional univ. gestión de atención a la comunidad | |
| | 1. Incluir en el canal de participación y atención al ciudadano en la página Web de la entidad, la opción de "Sugerencia" y adicionar en las ventanas informativas, los términos de respuesta a cada tipo de petición, conforme a la normatividad vigente. | No obstante, la información suministrada por el líder del proceso G.AC, resulta insuficiente puesto que no se evidencia cumplimiento de la actividad en los términos aquí señalados. | No se reportó avance. | | Profesional univ. gestión de atención a la comunidad y Asesora de Sistemas. | Junio 19 y Sept. 23/15: El líder del Proceso G.AC, debe establecer una acción de mejora sobre la diferencia que existe en los tres accesos habilitados en el canal virtual para la recepción de pqrds, así: a. http://190.5.199.43:8081/orfeo/formularioWeb/ , b. ciudadanos/informacion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos y c. Inicio-pqr@popayan.gov.co, con el fin de habilitar un solo canal para la recepción de las pqrds, que se entiende es el formulario web del Orfeo, unico que expide al peticionario el radicado de manera automática. También, se requiere habilitar la opción para "sugerencia" en este formulario y visualizar los términos de respuesta por cada tipo de pqrds, además de visualizar el documento Protocolo de atención a pqrds y, seguidamente, solicitar a Sistemas la aplicación de estas mejoras en el sitio web. |

| COMPONENTE | ACTIVIDADES A REALIZAR | AVANCES | | | RESPONSABLES | OBSERVACIONES |
|--|---|---|---|--|--|---|
| | | Febrero 1 a Abril 30 | Mayo 1 a Agosto 31 | Sept.1 a Dic.31 | | |
| 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | 2. Realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la ley de transparencia y de acceso a la información (Ley 1712/14 y D.103/15), cuyo esquema de publicación debe ser reflejado en la pagina web de la entidad. | El 5 de marzo de 2015, se expidió el Decreto 20151130002285 por el cual se adopta el esquema de publicación de información en la entidad, con el anexo respectivo que detalla el contenido de dicho esquema que aparecerá publicado en el sitio web. | La información que forma parte del esquema de publicación de la entidad, se encuentra publicada en el link "ciudadanos/informacion al ciudadano/transparencia y acceso a informacion publica", con algunos pendientes en los items de "Procedimientos y lineamientos", "Adquisiciones y compras", "Registro de publicaciones" y "Gestion documental". | La información que forma parte del esquema de publicación de la entidad, se encuentra publicada en el icono "Ley de transparencia"; continúa presentando algunos pendientes en los items de "Procedimientos y lineamientos", "Adquisiciones y compras", "Registro de publicaciones" y "Gestion documental". | Integrantes del Comité anti trámites y de gobierno en línea. | Julio 2/15: Con oficio 20151130227993 de Junio 30/15, se solicita a la Asesora de Sistemas publicar en el sitio web, el esquema de publicación de la información de la entidad. Sept. 24/15: pendiente las acciones de mejora por parte de los responsables de la administración de la información faltante en el esquema de publicación. |
| | 3. A partir de los resultados del 2014, continuar con la implementación del proyecto relacionado con la meta del Plan de Desarrollo: -Oficina de atención al ciudadano en funcionamiento. | Se acondicionó en el primer patio de la entidad, contiguo a la ventanilla única, un área dedicada a brindar servicio al ciudadano sobre las p.q.r.s.d., tramites y servicios que presta la entidad. De forma complementaria, a la entrada de la entidad, se dispuso un punto de orientación y control de acceso para las personas que ingresan al edificio. Se asigno para ello un total de 4 servidoras publicas, una de ellas, contratista, ubicada en el punto de orientación y control de acceso y las 3 restantes (2 de planta y una contratista) ubicadas en el área de servicio al ciudadano. El área se encuentra dotada con computadores, impresora, turnero, canal telefónico pbx, sillas y pantalla informativa institucional. | Tanto el punto de orientación y control de acceso como el area de servicio al ciudadano siguen operando, sin embargo, no se encuentra funcionando la pantalla para informacion institucional ni ha sido necesario utilizar el turnero por la poca afluencia de publico que ingresa a esta area, tampoco se han utilizado las escarapelas para el control de entrada de los visitantes por el riesgo de perdida, no obstante, se continúa con la labor continua de alimentacion de la base de datos de las personas que ingresan a la entidad. | El Decreto 20151100004595 de Junio 10/15 por el cual se ajusta el Manual especifico de funciones, requisitos y competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la entidad, incluye, en su pagina 140 sobre los cargos del nivel profesional, los relativos al personal asignado a la Oficina de Atencion al ciudadano para ser ejercidas por 2 funcionarios (cargos 3 y 4). Con esta norma interna, se formaliza la planta de personal y las funciones que se deben desempeñar en el area de atencion y servicio al ciudadano, no obstante, no existir aun el grupo interno de trabajo que se debio crear inicial o simultaneamente. | Secretario General | Junio 30/15: 1. se informa verbalmente de parte de la contratista que atiende el punto de orientación y control de acceso, que existen inconvenientes con el software de control de acceso, se ignora como generar los reportes de estadísticas que supuestamente genera este sistema y la base de datos de funcionarios aparece mezclada con la del publico que ingresa a la entidad. 2. Con base en el oficio 20151130205283 de junio 19/15, requerir a T.H. la creación del Grupo interno de trabajo "Servicio al ciudadano", asignando las funciones especificas necesarias a desarrollar en el área recientemente habilitada |

| COMPONENTE | ACTIVIDADES A REALIZAR | AVANCES | | | RESPONSABLES | OBSERVACIONES |
|------------------------------|---|--|---|---|--|---|
| | | Febrero 1 a Abril 30 | Mayo 1 a Agosto 31 | Sept.1 a Dic.31 | | |
| | 4. Verificar mensualmente el estado de la información registrada (p.q.r.) en el sistema de información para la gestión documental de la entidad y en los demás canales de comunicación (buzones, canal virtual, telefónico), a través de un muestreo, con el fin de mejorar el seguimiento en la oportunidad y tratamiento a las p.q.r. | | Durante la semana del 22 al 26 de junio de 2015, un funcionario de la Of.de Control Interno y una contratista del área de servicio al ciudadano, efectuaron visitas de seguimiento a las distintas u.a. con el fin, primero, de verificar a través de unos formatos, el estado de las carpetas de "Entrada" e "Informados" del sistema de información Orfeo y, segundo, recolectar el formato electrónico "Control de correspondencia", para cruzar y evidenciar las respuestas a las p.q.r.s.d. direccionadas desde los canales virtual, telefónico y buzones. Esta información, constituye uno de los insumos para el informe de tratamiento a las p.q.r.s.d. | Se introdujeron mejoras al formato digital control de correspondencia, que ahora se denomina "Control a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias", el cual, debe ser usado en cada u.a. responsable de dar respuesta a las p.q.r.s.d.; a partir del año 2016, se incluirá en el formato, la utilidad de las Tablas dinamicas para facilitar la extraccion de reportes de la informacion que se alimenta desde cada u.a. y su consolidado en el area de atencion y servicio al ciudadano. Se elaboro y puso en conocimiento de las partes interesadas, el informe 20152000441633 de evaluacion sobre el tratamiento de las pqr año 2015, el cual refleja y evalua los aspectos considerados para el tratamiento que la entidad da a las pqr, con el proposito que las u.a. involucradas en este procedimiento, implementen las acciones de mejora a que haya lugar. | Funcionarios de gestión de atención a la comunidad y de la Of. de Control Interno. | Junio 19/15: Pedir a la funcionaria Ximena Ortega, interventora de la contratista Sandra Manquillo del área de servicio al ciudadano, informe de tratamiento a p.q.r.s.d. a través de los canales virtual, telefónico y buzones. 2. Se solicito al area de Calidad, la codificacion de los 2 formatos actualizados para llevar el control a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Sept.22/15: 1. actualmente la encargada de hacer seguimiento a las respuestas a las pqr, interpuestas por los canales virtual, telefónico, buzones y presencial, es la funcionaria Maribel Perez del area de servicio al ciudadano. 2. Se volvio a solicitar al area de Calidad, la codificacion del formato para el control a p.q.r.s.d. |
| Consolidación del documento: | Cargo: Jefe Oficina Asesora Nombre: Afra Verónica Torres Gallego Firma: | Seguimiento de la estrategia: | Cargo: Jefe Oficina Asesora de Control Interno Nombre: Leonardo Muñoz Bolaños Firma: | | | |
| Proyectaron: | Carlos Andrés Muñoz Calamb Profesional universitario Enero 30 de 2015 | Luis Alberto Molano López Profesional universitario | | | | |