

INFORME DEL PRIMER SEGUIMIENTO AL COMPONENTE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA VIGENCIA 2015

INDICADOR	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROGRAMAS	
		Actividades Programadas	Soporte del Avance
AFIANZAMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	GENERAR INCENTIVOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2. Definir y aplicar incentivos no pecuniarios, por medio de reconocimientos a funcionarios o equipos con mejor desempeño en atención de las PQRS al año.	No hubo avances respecto a esta Actividad, por lo que no se caracterizaron los procedimientos.
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1. Socializar los canales de atención a la ciudadanía.	Publicación en las carteleras de los canales de atención a la ciudadanía.
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS	FORMATOS O FORMULARIOS PARA LAS QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	3. Difusión a la comunidad de los formatos electrónicos ya existentes para las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.	Existe y se promueve en la página y en redes sociales, el uso del link de PQRS que está dispuesto en la página institucional http://www.riohacha-laguajira.gov.co/formulario_PQR.shtml sin embargo falta promocionarlo por otros medios.
	SISTEMA DE REGISTRO ORDENADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.	4. Definir procedimiento para que todos los puntos de atención que recepcionen y radiquen PQRS las hagan llegar a la Oficina Asesora Jurídica para exista una única fuente de canalización y consolidación de estas en aras de garantizar mayor control y seguimiento en los trámites correspondientes para su respuesta.	No se caracterizó el procedimiento, el avance que hubo es que se concertó en mesas de trabajo entre la Ingeniera de Sistemas Yaffa Brito adscrita a la Secretaría General en calidad de delegada en el tema del Sistema de Gestión Documental ORFEO, y el personal que recepciona y radica documentos en los diferentes áreas que tienen oficinas en puntos diferentes al palacio municipal, que una vez recepcionarán PQRS, las allegarán a la cuenta contactenos@riohacha-laguajira.gov.co u orfeo@riohacha-laguajira.gov.co para que desde allí se remita a la Oficina Asesora Jurídica, que es la área de consolidar todas las PQRS recepcionadas en la entidad, Sin embargo no se está haciendo con las PQRS recepcionadas en el portal institucional.
SEGUIMIENTO	DEFINIR ÚNICA FUENTE DE CONSOLIDACIÓN DE LAS PQRS PARA SU SEGUIMIENTO	1. Definir procedimiento para que todos los puntos de atención que recepcionen y radiquen PQRS las hagan llegar a la Oficina Asesora Jurídica para exista una única fuente de canalización y consolidación de estas en aras de garantizar mayor control y seguimiento en los trámites correspondientes para su respuesta.	No se caracterizó el procedimiento, el avance que hubo es que se concertó en mesas de trabajo entre la Ingeniera de Sistemas Yaffa Brito adscrita a la Secretaría General en calidad de delegada en el tema del Sistema de Gestión Documental ORFEO, y el personal que recepciona y radica documentos en los diferentes áreas que tienen oficinas en puntos diferentes al palacio municipal, que una vez recepcionarán PQRS, las allegarán a la cuenta contactenos@riohacha-laguajira.gov.co u orfeo@riohacha-laguajira.gov.co para que desde allí se remita a la Oficina Asesora Jurídica, que es la área de consolidar todas las PQRS recepcionadas en la entidad, Sin embargo no se está haciendo con las PQRS recepcionadas en el portal institucional.
	MECANISMO DE SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS IMPLEMENTADAS	2. Definir procedimiento para que todos los puntos de atención que recepcionen y radiquen PQRS las hagan llegar a la Oficina Asesora Jurídica para exista una única fuente de canalización y consolidación de estas en aras de garantizar mayor control y seguimiento en los trámites correspondientes para su respuesta.	No se caracterizó el procedimiento, el avance que hubo es que se asignó desde la oficina asesora jurídica a una persona que con un libro radicador donde deja constancia de la entrega de la PQRS a la oficina correspondiente, también consigna las veces que le hace seguimiento, hasta que se obtenga la respuesta correspondiente, dejándolo señalado con fecha, responsable y breve descripción de la respuesta en este libro.
	REGISTRO PÚBLICO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN LA WEB	3. Publicar Cuatrimestralmente el Consolidado de las PQRS recepcionadas en la entidad dentro de los primeros diez días siguientes al cuatrimestre.	Se hizo el primer trimestre del 2015.