

INFORME DEL SEGUNDO 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
ESTRATEGIA ATENCIONAL CIUDADANO	LÍNEA ESTRATÉGICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Definir Política de Operación para la Atención al Ciudadano.	Se construyeron las Políticas de Operación para la atención al Ciudadano y fue publicado en el portal web institucional. Ver Carpeta de Anexos del Componente Servicio de Atención al Ciudadano los Controles de Asistencias de las Políticas de Operación de Atención al Ciudadano, y en la Página Institucional encontramos el Documento de Las Políticas de Operación para la Atención al Ciudadano. http://www.riohacha-laguajira.gov.co/index.shtml?apc=v-xx1-&x=1368472
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA SERVIDOR AL CIUDADANO	PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO	2. Caracterizar los procedimientos internos de trámites y servicios al ciudadano.	No hubo avances respecto a esta Actividad. Los procedimientos relacionados con trámites y servicios de salud y educación ya se encuentran caracterizados.
VISIBILIDAD	VISIBILIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	1. Diseñar estrategia de difusión y visibilidad de los medios que la administración ofrece para garantizar los derechos de los ciudadanos en el marco de sus funciones.	Se publicó la Carta de Trato Digno al Ciudadano en la página Web Institucional : http://www.riohacha-laguajira.gov.co/index.shtml?apc=B1-&s=v&nocache=1&als%5Bvbuscar%5D=digno&lr=Buscar
	VISIBILIDAD Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS TRÁMITES Y SERVICIOS	2. Definir y difundir en la página web los procedimientos para acceder a , trámites y servicios de la entidad.	No hubo avances respecto a esta Actividad, por lo que no se caracterizaron los procedimientos.
	VISIBILIDAD DE LOS HORARIOS Y PUNTOS DE ATENCIÓN	5. Mantener publicación en la página web institucional y en cada cartelera de los puntos de atención de la entidad, los horarios de atención al ciudadano y las direcciones de los diferentes puntos de atención.	Se hizo la publicación en cartelera de los horarios de atención de cada punto de la entidad y las diferentes direcciones de las dependencias.
	VISUALIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL (Discapacitados, Niños, Adulto Mayor, Mujeres Gestantes, grupos étnicos, etc.)	8. Diseñar y publicitar en la página web los protocolos de atención presencial a la ciudadanía prioritaria o preferencial (discapacitados, niños, adulto mayor, mujeres gestantes, grupos étnicos, etc.)	Se definieron y publicaron en la web institucional los Protocolos de Atención que incluye la atención prioritaria o preferencial. http://riohacha-laguajira.gov.co/apc-aa-files/3332393563334323130616165633562/protocolos-de-atencion-de-la-alcaldia-mayor-de-riohacha.pdf
AFIANZAMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y A LÍDERES COMUNALES	1. Capacitar y sensibilizar a los servidores públicos y a las organizaciones representativas de los ciudadanos respecto a temas relacionados con la Atención al Ciudadano.	Se realizaron capacitaciones a los Servidores Públicos sobre los temas de Atención al Ciudadano
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	2. Socializar en todos los canales de atención los protocolos para la atención al ciudadano.	Se definieron y publicaron en la web institucional los Protocolos de Atención que incluye la atención prioritaria o preferencial. http://riohacha-laguajira.gov.co/apc-aa-files/3332393563334323130616165633562/protocolos-de-atencion-de-la-alcaldia-mayor-de-riohacha.pdf
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS	DAR A CONOCER LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER LAS QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS	5. Socializar a través de los canales de atención a la ciudadanía los responsables y trámite de las PQRS.	se promueve en la página el área responsable de las PQRS al interior de la entidad: http://www.riohacha-laguajira.gov.co/faq.shtml?apc=qaxx-1-&x=1368560