

**3ER INFORME DE SEGUIMIENTO AL COMPONENTE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA VIGENCIA 2015**

INDICADOR	CRITERIO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PROGRAMAS	
		Actividades Programadas	Soporte del Avance
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA SERVIIO AL CIUDADANO	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1. Diseñar e implementar estrategia de difusión del Portafolio de Servicios Definido, a través de los diferentes medios y canales de comunicación de la entidad.	Se realizaron mesas de trabajo con las diferentes dependencias que proporcionan tramites y servicios de cara al ciudadano, con el fin consolidar la oferta que presta la Alcaldia de Riohacha, luego este portafolio fue socializado y publicado en el portal institucional. Ver Carpeta de Anexos del Componente Servicio de Atención al Ciudadano Capture de la publicacion del Portafolio de Servicio en la Pagina Web y en la Pagina Institucional encontramos Documento que contiene el Portafolio de Servicio. <a href="http://www.riohacha-laguajira.gov.co/index.shtml?apc=v-xx1-&amp;x=1368470">http://www.riohacha-laguajira.gov.co/index.shtml?apc=v-xx1-&amp;x=1368470</a>
VISIBILIDAD	VISIBILIZACION DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE CADA TRÁMITE O SERVICIO.	3.Promover la consulta de los tiempos de entrega de los tramites o servicios a traves del la página web institucional.	En cada punto de Atencion al Ciudadano contamos con una Cartilla que es un Manual de Consulta donde se puede ver los tiempos de entrega de cada tramite o servicio, y tambien se encuentra publicada en nuestro portal institucional. <a href="http://www.riohacha-laguajira.gov.co/index.shtml?apc=l-xx-1-&amp;x=1368567">http://www.riohacha-laguajira.gov.co/index.shtml?apc=l-xx-1-&amp;x=1368567</a>
	VISIBILIDAD DE LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA QUE LOS CIUDADANOS PUEDAN CUMPLIR SUS OBLIGACIONES Y EJERCER SUS DERECHOS	4. Diseñar estrategia de difusión al ciudadano respecto al uso de la Pagina Web Institucional como medio de consulta para conocer los requisitos necesarios que deben cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos.	En cada punto de Atencion al Ciudadano contamos con una Cartilla que es un Manual de Consulta donde se puede ver los requisitos y tramites ofertados por la Alcaldia de Riohacha y tambien la encontramos en nuestro Portal Institucional en el Siguiente link <a href="http://www.riohacha-laguajira.gov.co/index.shtml?apc=l-xx-1-&amp;x=1368567">http://www.riohacha-laguajira.gov.co/index.shtml?apc=l-xx-1-&amp;x=1368567</a>
	VISIBILIDAD DE LA DEPENDENCIA, NOMBRE Y CARGO A QUIEN SE DEBEN DIRIGIR EN CASO DE QUEJAS O RECLAMOS	6. Publicación en la página web de la dependencia encargada de las PQRS.	En la pagina institucional se tiene publicado el cargo de quien atiende las PQRS <a href="http://www.riohacha-laguajira.gov.co/faq.shtml?apc=qaxx-1-&amp;x=1368560">http://www.riohacha-laguajira.gov.co/faq.shtml?apc=qaxx-1-&amp;x=1368560</a>
	ESPACIOS FÍSICOS ACONDICIONADOS PARA LA ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL (Discapacitados, Niños, Adulto Mayor, Mujeres Gestantes, grupos étnicos, etc.)	7. Definir conforme a la normativa vigente, la necesidad de adecuar espacios físicos para la atención prioritaria o preferencial (discapacitados, niños, adulto mayor, mujeres gestantes, grupos étnicos, etc.) para presentar Informe a Alta Direccion.	En cuanto al Acondicionamiento de Espacios Fisicos para la Atencion prioritaria, fue poco lo que se avanzó, en el tema de mejoramiento de Atención prioritaria, se puede resaltar que la entidad surtiò un proceso de reestructuracion administrativa en la vigencia 2013, en el cual se crearon unas direcciones tendientes a garantizar poblacion con enfoque diferenciay y trato preferencial, en este aras de garantizarle sus derechos, así las cosas, se crearon: La Direccion de Asuntos Indigenas, para atender prioritariamente poblacion Indigena wayu, wiwas, y demas asentados en el territorio. La Direccion de Mujer, Infancia y Adolescencia, para la atencion prioritaria de los derechos de la Primera Infancia, Infancia, Adolescencia, Juventud y Mujer. La Direccion de Poblacion Vulnreable y Sectores Sociales, para atencion prioritaria y preferencial del Poblacion Discapacitada, Adulto Mayor, LGTBI, grupos pobacionales vulnerables a traves de los programas (Mas Familias en Accion y Red Unidos) del Gobierno Nacional que buscan erradicar la extrema pobreza y la pobreza del territorio.
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE TURNOS	3.Evaluar la viabilidad de definir Sistema de Turnos para los Servicios del portafolio institucional.	No hubo avances respecto a esta Actividad, por lo que no se caracterizaron los procedimientos.
	ADECUAR LOS ESPACIOS FÍSICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y SEÑALIZACIÓN	4.Definir conforme a la normativa vigente, la necesidad de adecuar espacios físicos para la prestación de los servicios al ciudadano que así lo requieran.	No hubo avances respecto a esta Actividad, por lo que no se caracterizaron los procedimientos.
	SISTEMA DE INTEGRACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO	5.Definir procedimiento para que todos los puntos de atencion que recepcionen y radiquen PQRS las hagan llegar a la Oficina Asesora Juridica para exista una unica fuente de canalizacion y consolidacion de estas en aras de garantizar mayor control y seguimiento en los tramites 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 Gestion Documental ORFEO , y el personal que recepciona y radica documentos en los diferentes areas 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 Juridica, que es la area de consolidar todas las PQRS recepcionadas en la entidad, Sin embargo no se está haciendo con las PQRS recepcionadas en el portal institucional.
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS	FORTALECIMIENTO DE LAS VENTANILLAS ÚNICAS	1.Ampliar (extensión) de por lo menosen Un (1) punto de ventanillas única dotada del programa de gestión documental Orfeo la Recepcion y Radicacion de las PQRS a traves de este sistema.	Se operativizó la Ventanilla Unica en la Secretaría de Desarrollo Social, se capacitó al Ingeniero kevin Cantillo para liderar el proceso al interior de la Secretaría.
	ACCESO EN LA PAGINA WEB PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS	2.Diseñar estrategia de difusión al ciudadano respecto al uso de la Pagina Web Institucional como medio para presentar ante la entidad PQRS por este canal electronico.	No hubo avances respecto a esta Actividad, por lo que no se caracterizaron los procedimientos.

**3ER INFORME DE SEGUIMIENTO AL COMPONENTE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA VIGENCIA 2015**

INDICADOR	CRITERIO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PROGRAMAS	
		Actividades Programadas	Soporte del Avance
CONTROL	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	1. Preparacion, presentacion y publicacion en la Web del Informe de Seguimiento a las PQRS	Se espera presentar a mas tardar el 31 de enero de 2016
VEEDURÍAS CIUDADANAS	REGISTRO SISTEMÁTICO DE LAS OBSERVACIONES DE LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	1.Llevar Registro Especial de las Observaciones que alleguen a la Entidad las Veedurias Ciudadanas en la Oficina Juridica.	No hubo avances respecto a esta Actividad, por lo que no se caracterizaron los procedimientos.
	ANALISIS DE LAS OBSERVACIONES DE LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	2. Desarrollar Mesa tematica respecto a las Observaciones que detallen las veedurias ciudadanas para analizar y definir estrategias si da lugar a ello.	No hubo avances respecto a esta Actividad, por lo que no se caracterizaron los procedimientos.