

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CORTE NOVIEMBRE 30 – 2021

Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Seguimiento I (Marzo 31)	Seguimiento II (Junio 30)	Seguimiento III (Septiembre 30)	Seguimiento IV (Noviembre 30)
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura.	<p>Divulgar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales.</p> <p>Publicación periódica en redes sociales</p>	Se realiza cambio en el mensaje de llamada en espera del contac center - de la misma manera se actualiza periódicamente la información en la página web institucional, estado de WhatsApp teléfonos de Atención al usuario.	Se actualiza periódicamente la información en la página web institucional, estado de WhatsApp teléfonos de Atención al usuario. Adicionalmente se realizan campañas externas difundidas por las redes sociales de la entidad (Facebook e Instagram), con el fin de comunicar los trámites, líneas y medios de atención al usuario con los que se cuentan en la entidad. Realización de videos explicativos y animados, para dar a conocer a los usuarios nuestros procesos internos y campañas externas.	Las piezas publicitarias son compartidas con la línea de atención ciudadana 3504053493, con el fin de actualizar periódicamente los estados de WhatsApp	Las piezas publicitarias son compartidas con la línea de atención ciudadana 3504053493, con el fin de actualizar constantemente los estados de WhatsApp. *Realizamos campañas externas para nuestros usuarios en las diferentes redes sociales con las que cuenta la entidad (Página Web, Facebook, Instagram, YouTube, Twitter) por medio de videos, post, historias, banners, entre otros, por medio de los cuales informamos las noticias más importantes, eventos, acciones y nuestras líneas de atención al usuario. Adicionalmente apoyamos todas las campañas que se emprenden desde la Alcaldía de Manizales.
	Fortalecer sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Remitir reporte del estado de las PQRSD asignadas a cada uno de las dependencias través del e-mail del funcionario encargado de su gestión.	Se genera informe trimestral de PQRSD - se envía correo electrónico permanentemente a cada funcionario encargado de dar trámite a las solicitudes	Para dar trazabilidad a la información de solicitudes, se continúa con la labor de enviar correo electrónico al funcionario encargado de dar trámite. A si mismo se hace seguimiento a los diferentes canales de información.	Continuamos con el ejercicio permanente de enviar correo electrónico a cada uno de los funcionarios encargados de dar trámite en los tiempos establecidos.	Se realiza informe de rendición de cuentas se continúa con el envío de correo electrónico de seguimiento a las respuestas de los funcionarios encargados de dar respuesta oportuna
	Medir el desempeño de los puntos de atención de la ventanilla única CIAC -sede Alcázares, sobre tiempos de espera, tiempos de atención, cantidad de ciudadanos atendidos	Realizar informe sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Se efectúa mensualmente informe estadístico y de comportamiento del contac center, y punto de atención presencial CIAC.	Se efectúa mensualmente un informe escrito estadístico y de comportamiento del Contac Center y punto de atención presencial CIAC.	Se tiene informe mensual de detallado, de comportamiento del contac center, en cuanto a medición de uso de las líneas de atención y reporte de solicitudes, al igual que del punto de atención CIAC.	Se tiene informe mensual de detallado, de comportamiento del contac center, en cuanto a medición de uso de las líneas de atención y reporte de solicitudes, al igual que del punto de atención CIAC.

Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Seguimiento I (Marzo 31)	Seguimiento II (Junio 30)	Seguimiento III (Septiembre 30)	Seguimiento IV (Noviembre 30)
	Brindar información a la comunidad con respecto a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas.	Realizar seguimiento y análisis de los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en los organismos	Se realizan llamadas de verificación a los usuarios. También por medio de encuesta de satisfacción que se encuentra dispuesta en la página web se hace seguimiento a la satisfacción de los trámites que se realizan de manera virtual.	Se cuenta con informe mensual de comportamiento de la línea de atención, número de llamadas recibidas, de la misma manera se cuenta con el informe de comportamiento del punto de atención presencial CIAC, en delgade de turnos asignados y trámite realizados.	se realiza análisis de las encuestas de satisfacción, seguimiento a las solicitudes de usuarios, llamadas a usuarios para conocer la satisfacción en los servicios prestados	Se actualiza el ingreso de PQRSD, en la página web, con el fin de dar claridad a ciudadanía a que corresponde cada una de las solicitudes .http://190.70.103.100/pqrinvama/pqrsd_informacion.php

Se evidencia cumplimiento por parte de los diferentes responsables de los procesos.