

FORMATO PARA REALIZACIÓN DE INFORMES

OBJETIVO: PROGRAMA FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

PROGRAMA: CASA PARA LA GOBERNABILIDAD

PROYECTO: COMUNICACIÓN EN ORDEN

SECRETARÍA: SERVICIOS ADMINISTRATIVO

FECHA: 28/05/2016

1.1. **META CUATRIENIO:** Promover la Construcción de puntos móviles de atención al ciudadano

1.2. **INDICADOR META DE CUATRIENIO:** N° de acciones realizadas

2. **META DEL AÑO: 391**

2.1. **INDICADOR DEL AÑO:**

3. **AVANCES DE LAS ACTIVIDADES LOGRADAS EN PRO DE ESTA META:** En la oficina de servicio al ciudadano sea avanzado en la radicación de documentos a través del nuevo sistema de gestión documental que facilita que el funcionario preste un mejor servicio a la comunidad.

4. Con el nuevo sistema de gestión documental se avanza día a día para mejorar las metas trazadas que es poder tener un sistema completo al 100% para brindar un ágil y rápido servicio

OFICIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS En lo que va corrido de 2016 se han radicado 7.815, de los cuales se les ha dado respuesta a 4.685 y 3.130 corresponden a oficios de invitación o información donde no se requiere respuesta alguna.

| | RADICADOS | RESPUESTA | INFORMACIÓN O INVITACIÓN QUE NO REQUIEREN RESPUESTA |
|--|------------------|------------------|--|
| Solicitudes radicas en la oficina 2016 | 7,650 | 4.590 | 3.060 |
| solicitudes radicas electrónicamente 2016 | 165 | 95 | 70 |
| TOTAL | 7,815 | 4.685 | 3.130 |

1 paso: la persona se dirige a la oficina de servicio al ciudadano, ubicada en la Carrera 2- No 24ª-32, barrio Yescagrande de Quibdó, en donde se radican las peticiones, quejas y reclamos del público en general PQR, al igual que otros oficios que lleguen a la administración.

Una vez la persona está en la oficina se atiende por orden. Cuando está en el módulo entrega

Quibdó productivo, territorio competitivo!



El físico y los anexos (si aplica) del oficio. El documento se radica teniendo en cuenta que en el sistema se debe anexar, el número de radicado, fecha de recibido, remitente, el asunto, el proceso o subproceso, el destinatario, fecha y hora del recibido. Además se le solicitan algunos datos como el correo, teléfono o dirección para hacer más efectiva la ubicación de la persona cuando se vaya a hacer la entrega de la respuesta.

Una vez termine este proceso que tarde entre 2 a 3 minutos por persona, al ciudadano se le entrega una copia del recibido.

La atención al ciudadano se hace, en el siguiente horario de 8:00AM a 11:00 AM y en las horas de la tarde de 2:00PM a 5:00PM

Una vez termina la jornada de la mañana o tarde, los documentos son clasificados de acuerdo a la oficina o secretaria a la cual se destina.

- 2 paso: luego los documentos radicados son llevados al despacho, esta remisión se hace en dos etapas a las 11:30 am y a las 5:30pm. Estos oficios son revisados y separados en dos grupos: 1. oficios de las secretaria y jefes de oficinas y 2. Los oficios del despacho.

Los oficios del grupo 1 son revisados y posteriormente llevados a las dependencias.

Los oficios del grupo 2, son revisados, analizados para: re direccionarlos a la dependencia de competencia para que estas den la respuesta, los otros oficios se les da respuesta directa desde el despacho y existen otros que son de tipo invitación, o información donde no se requiere respuesta.

3 paso: la respuesta de los oficios del grupo 1 y 2, son remitidos a la oficina de atención al ciudadano para que sea radicado y enlazado con el oficio de remisión de origen para generar la descarga en el sistema.

Para entregar la respuesta al ciudadano o entidad, el mensajero lleva el oficio a la entidad o se dispone una hora del día para llamar a las personas para que puedan pasar por el oficio.

Según el análisis hecho en la oficina de atención al ciudadano, la respuesta a los radicados tiene un tiempo de duración entre 11 a 15 días hábiles. Excepto, cuando son oficios de entidades o entes de control, donde el máximo de respuesta es cinco (5) días hábiles y de diez (10) máximo cuando se trate de situaciones específicas o de carácter urgente, donde se vulnere un derecho vital.

5. **LOGROS A RESALTAR Y/O RESULTADOS OBTENIDOS**, la oficina de servicio al ciudadano ha logrado obtener un 95% en cuanto a trámites y servicios, con la recopilación de las hojas de vida de los trámites se ha podido identificar los trámites y servicio de cada una de las secretaria.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

¿QUE ENTIDADES PARTICIPARON Y SE ARTICULARON CON LA ALCALDÍA EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES Y EL CUMPLIMIENTO DE ESTA META? las entidades que se vincularon al desarrollo y al fortalecimiento de la Oficina de servicio al ciudadano fueron: Planeación Nacional, y el departamento administrativo de la función pública DAFP

¿A QUE SE DEDICAN ESTAS ENTIDADES? Planeación Nacional se dedica a realizar y apoyar a las instituciones que deseen realizar convenios interadministrativos de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de dicha oficina.

El departamento administrativo de la función pública DAFP es la entidad que ayuda a todas las alcaldía a publicar sus trámites y servicios para que puedan estar al servicio de la comunidad.

¿COMO APORTARON,¿QUE DIFICULTADES O RETRASOS PRESENTARON Y QUE CONSECUENCIAS TRAE? el aporte de las entidades fue muy valioso porque con el apoyo y esfuerzo que nos brindaron pudimos lograr la cooperación entre Planeación nacional y la alcaldía de Quibdó través del convenio interadministrativo de servicio al ciudadano.

6. **¿QUE IMPACTO HA LOGRADO EN LA COMUNIDAD CON ESTA META O ACTIVIDAD LOGRADA?** Lo que sea logrado es que el municipio de Quibdó ya cuenta con un centro Integrado de trámites y servicio para la comunidad en general del municipio de Quibdó

7.

¿EN QUE PARTE DEL TERRITORIO SE UBICAN: Alcaldía de Quibdó

7.1 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN, CUANTOS SON:

- A) VICTIMAS : 15%
- B) DESPLAZADOS: 20%
- C) MUJERES: 10%
- D) NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS : 0%
- E) NIÑOS MENORES DE 1 AÑO : 0%
- F) ADOLESCENTES : 2%
- G) MADRES CABEZA DE FAMILIA: 18%
- H) POBREZA EXTREMA: 10%
- I) RED UNIDOS : 9%
- J) MESTIZOS INDIGENAS O AFROS: 10%
- K) LGBTI: 6%



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT 891680011-0

8. RECURSOS ECONÓMICO INVERTIDO Y FUENTE DE FINANCIACIÓN

- **RECOMENDACIONES:** Realizar obras para atender a la población en cuanto a Trámites y servicios de la institución
 - La alcaldía de Quibdó cuenta con el centro comunitario de servicio al ciudadano MIA
 - Realizar jornadas de trámites y servicios móviles en las diferentes comunas de la ciudad
 - Sensibilizar en las diferentes comunas de la ciudad de Quibdó respecto a trámites y servicios
 - Difundir a través de medios de comunicaciones y volantes, los tramites y servicio que presta la Alcaldía a través del centro de servicio MIA
 -
9. **EVIDENCIAS :** correspondencia enviada a los secretarios y jefes de oficinas a través de correo electrónicos, y documentos físico,
10. Correspondencia entregada al despacho
11. Radicación de los documentos entrantes y salientes
12. Entrega de la correspondencias a las diferentes instituciones
13. Centro cultural comunitario de servicio al ciudadano MIA
14. Radicación de las PQRD
15. Enlaces a los portales del municipio y de la plataforma del departamento Administrativo de la función pública DAFF.
16. <http://www.suit.gov.co/inicio>

17. <https://www.quibdo-choco.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>

Punto de radicación



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



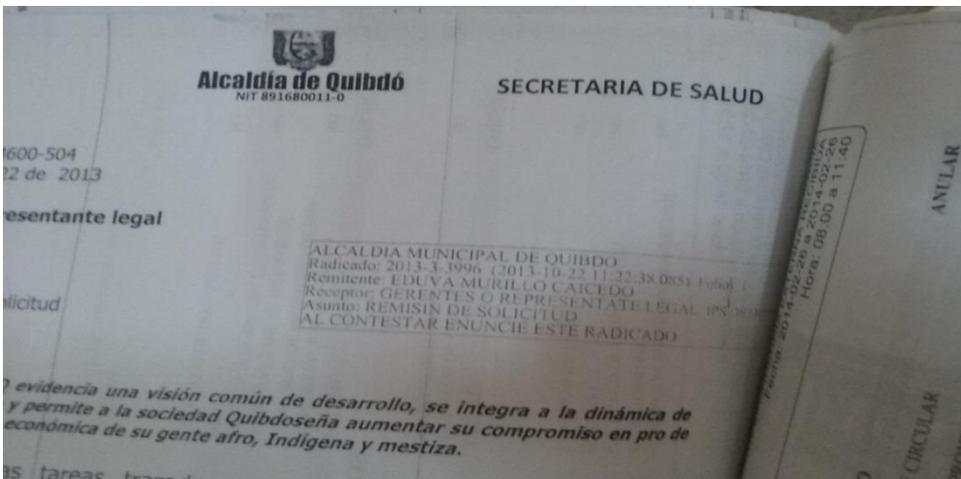
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó



Correspondencia entregada al despacho



Radicado anterior



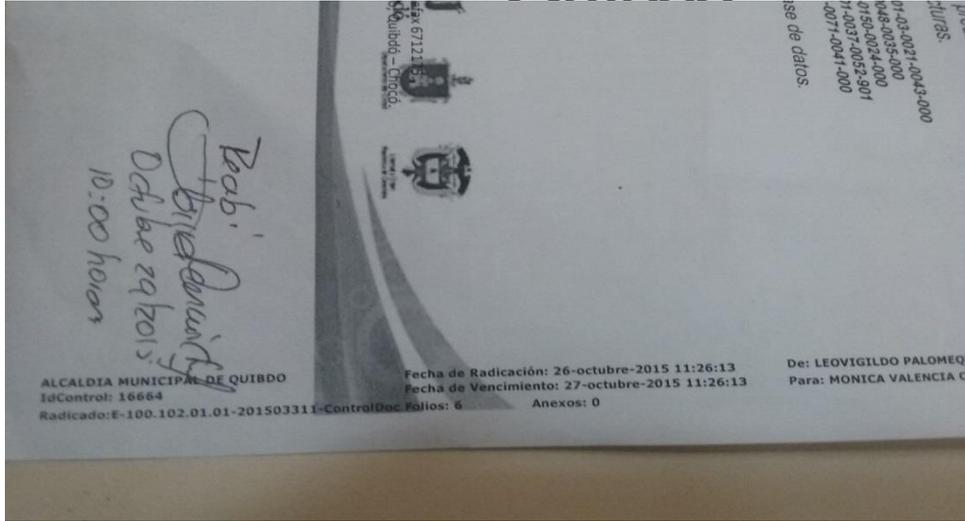
Radicado actual



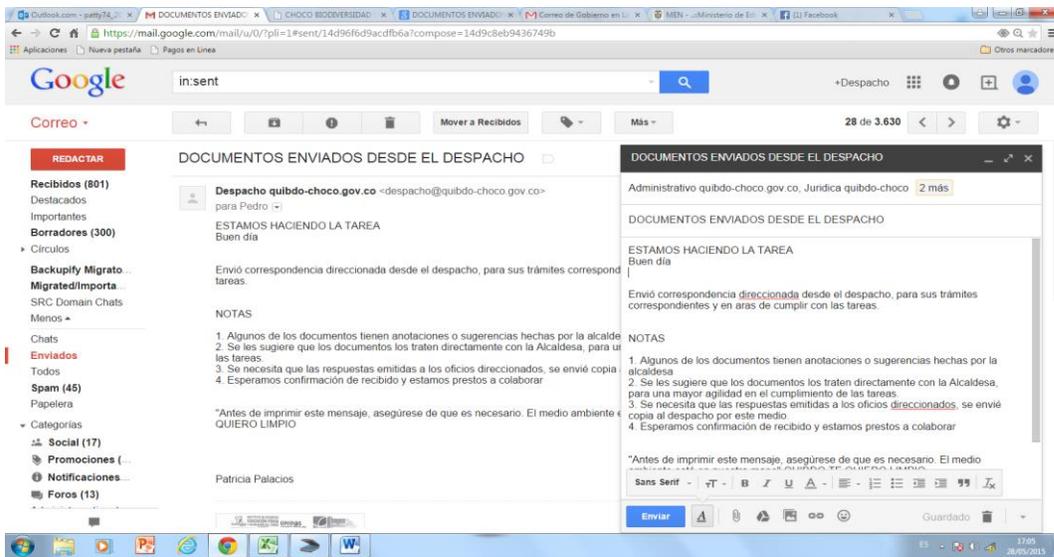
Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



Correspondencia enviada a través de correo electrónico a los secretarios y jefes de oficina



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó



Centro cultural comunitario de servicio al ciudadano MIA



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.

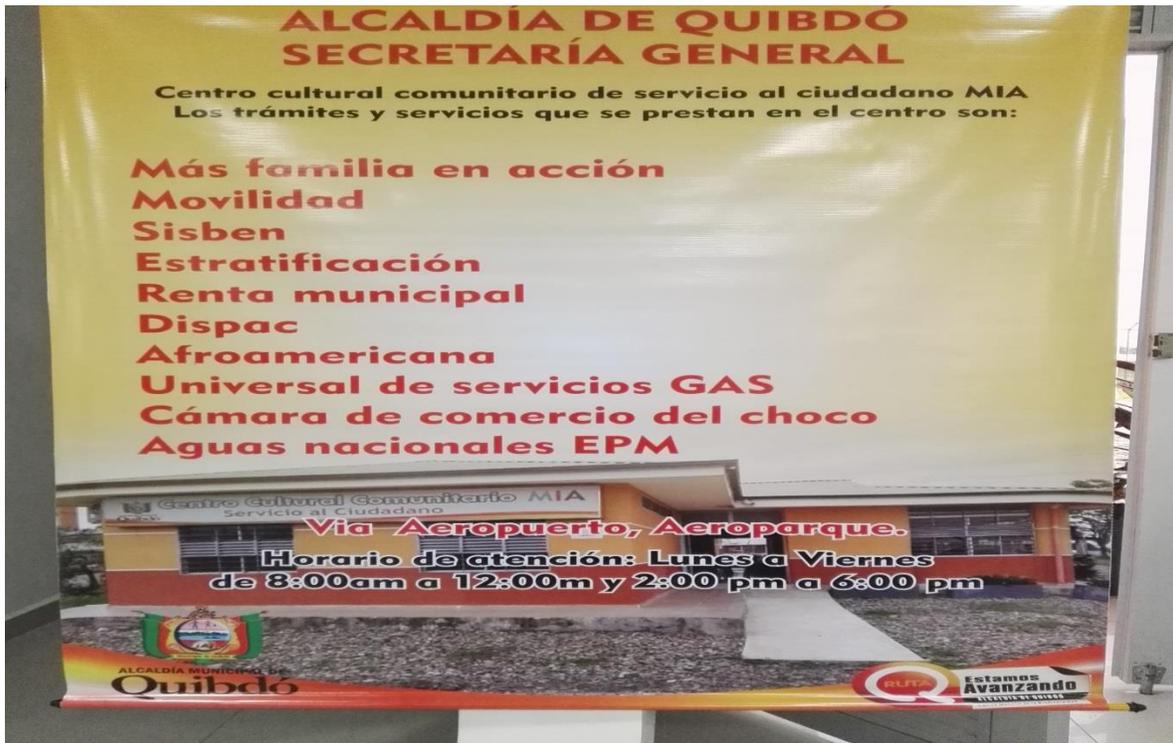


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Visita de la doctora Liliana caballero al centro de Servicio MIA
NIT. 891680011-0



Servicios que ofrece el Centro MIA



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Carta de trato digno a la ciudadanía Centro de servicio MIA
NIT. 891680011-0

ALCALDÍA MUNICIPAL DE Quibdó

Carta de trato digno a la ciudadanía Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano - MIA

Respetados ciudadanos y ciudadanas:
El Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano - MIA, busca brindar a los ciudadanos un mejor servicio público con mayor comodidad, proporcionándoles economía de tiempo y esfuerzo. Para esto, le ofrecemos trabajar con:

- Oportunidad:** atender sus solicitudes adecuadamente y en los tiempos establecidos.
- Calidad:** atender satisfactoriamente sus necesidades, expectativas y realidades.
- Transparencia:** disponer información pública tanto de forma proactiva como reactiva (servicio al ciudadano).

En este centro usted tiene derecho a:

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escritas).
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.

En este Centro usted tiene el deber de:

- Dotar al personal del Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano - MIA con el debido respeto.
- Dar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar mentiras, difamación en las actuaciones, y de efectuar o aportar a terceros, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otros conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes, procedimientos para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.

Canales de atención
El Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano - MIA trabaja para fortalecer la relación con los ciudadanos y por eso cuenta con un equipo integral de personas dispuesto a colaborar aclarando sus dudas o atendiendo sus consultas. Usted también puede manifestar sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias, a través de los siguientes canales de atención que tenemos a su disposición:

| | |
|--|---|
| Canal presencial Contacte al Director del Centro en su respectiva oficina durante su horario de atención al ciudadano. Sitio web: www.quibdo-choco.gov.co Registro de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en la sección: "Ciudadanos" dentro de los requerimientos pueden ser registrados las 24 horas; sin embargo, estos se atienden de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. | Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcabala de Quibdó Recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias según el proceso ordinario y durante los horarios de atención de la oficina (8:00 AM - 3:00 PM & 2:00 PM - 5:00 PM) |
|--|---|

En el Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano - MIA, nos comprometemos a atenderlo con el respeto y la dignidad, oportunidad, transparencia y calidad que Usted se merece.

RUTA **Estamos Avanzando**
ALCALDÍA DE QUIBDÓ
Centro Mundial de la Biodiversidad

Cordialmente,

Original firmado por:

ALEJANDRO CUESTA CORDOBA

Coordinador

Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano MIA

Alcaldía de Quibdó.

alejandro.cuesta@quibdo-choco.gov.co

Cel. 3136107039

Direc. Aeroparque – Vía Aeropuerto Quibdó-Chocó



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.
Correo-e: alcaldia@quibdo-choco.gov.co, Quibdó - Chocó.