



**Gobernación
de Norte de
Santander**

Oficina de Control Interno de Gestión

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO-PAAC**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**VIGENCIA 2023
CORTE A 31 DE AGOSTO**

**ELABORADO POR:
RUTH DEL CARMEN BAYONA TELLEZ**
Profesional Especializado

**APROBADO POR:
MARY LUZ LIZARAZO TELLEZ**
Jefe Oficina Asesora Control Interno de Gestión

Septiembre de 2023





1. INTRODUCCION

La Oficina Asesora de Control Interno de la Gobernación del Norte de Santander, fundamentada en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, Ley 87 de 1993 frente a los roles de la Oficina de Control Interno como son la valoración del riesgo, acompañamiento y asesoría, evaluación y seguimiento, además conforme a lo contemplado en el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)", Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", llevó a cabo la evaluación y seguimiento de las actividades descritas en cada componente del Plan Anticorrupción del segundo cuatrimestre con corte al 31 de agosto de 2023, cuya finalidad consiste en que la alta dirección tenga conocimiento del avance alcanzado de las actividades programadas y realizadas por las Secretarías objeto de verificación.

2. ALCANCE

Realizar seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con enfoque preventivo a través de la verificación al cumplimiento de las actividades programadas, indicando el porcentaje de avance, debidamente soportado, en aplicación a lo normado, para el segundo cuatrimestre con corte a 31 de agosto de 2023.

3. OBJETIVOS

Verificar y efectuar el seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas en los diferentes componentes descritos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte al 31 de agosto de 2023.

Determinar en términos de porcentaje el avance por cada actividad programada a corte del 31 de agosto de 2023

4. REFERENTES NORMATIVOS

1. Ley 87 de 1993 "Por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
2. Ley 1474 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".



[Handwritten signature]



Art. 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Art. 76: El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

3. Decreto 1081 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".

Arts. 2.1.4.1 y siguientes: Señala la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

Art. 2.2.22.1 y siguientes: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

4. Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".

Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes: Adopta la actualización del MECI.

Título 24: Regula el procedimiento para establecer modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

5. Ley 962 de 2005: *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."*

6. Decreto Ley 019 de 2012: "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."

7. Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.





Art. 9: Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

8. Ley 1757 de 2015: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"

Arts. 48 y siguientes: La estrategia de rendición de cuentas, hace parte del Plan Anticorrupción.

9. Decreto 1649 de 2014: Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República."

Art. 15: Funciones de la secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

10. Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Art. 1º. Regulación del derecho de Petición.

5. METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos utilizando la siguiente metodología:

Mediante Memorando No. 1200-013 del 28 de Agosto de 2023 con radicado 2023-01200-02110-3, se solicitó a los responsables de las actividades contenidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, soportes y evidencias para el seguimiento de los avances de las actividades reportadas en el segundo cuatrimestre de 2023, además se realizó reunión con uno de los responsables (secretaria de Educación), con el objeto de complementar la información requerida en el plan de acuerdo a las actividades desarrolladas por esa Dependencia.

Paso seguido se revisa la información suministrada por cada componente conforme a las actividades programadas y cumplidas, indicando el nivel de avance en términos de porcentaje con las respectivas observaciones y responsables de las diferentes Secretarías que integran cada componente así:

- 1º. Gestión del Riesgo de corrupción m- Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2º. Estrategia de racionalización de trámites
- 3º. Rendición de cuentas
- 4º. Atención al Ciudadano
- 5º. Transparencia y Acceso a la información Pública
- 6º. Iniciativas Adicionales





6. FORTALEZAS

La Gobernación de Norte de Santander cuenta con una sede electrónica en proceso de actualización, con el objeto de facilitar la publicación de contenidos de obligatorio cumplimiento exigidos en la Ley de Transparencia 1712 de 2014, manteniendo informada a la ciudadanía en general brindándoles además conocimiento a los grupos de valor.

La Gobernación de Norte de Santander ha aunado esfuerzos y articulado entre sus funcionarios que integran el proceso el conocimiento del PAAC con todas las acciones que lo componen.

Se ha logrado materializar las socializaciones y capacitaciones que conllevan a orientar la implementación de las acciones del PAAC, con el acompañamiento y asesoría de la Secretaría de Planeación como responsable del proceso. Se ha dado continuidad a la cultura de publicación de la información, lo que ha afianzado institucionalmente este proceso.

Se han tenido en cuenta algunas de las observaciones y recomendaciones propuestas en los informes de seguimiento del PAAC de vigencias anteriores.

7. DEBILIDADES

En cuanto a la Gestión de los Riesgos de Corrupción, se han podido evidenciar algunas dificultades que retrasan el logro óptimo y eficaz de la materialización de la Política de Administración de Riesgos, tanto en su etapa de identificación, como del cumplimiento de los roles de las líneas de defensa, toda vez que la Entidad realizó una reorganización administrativa que se encuentra en etapa de implementación.

Pese a que en su gran mayoría las Dependencias tienen en cuenta las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno previamente a la publicación, y en los informes de vigencias anteriores, aun se observa que no todas las áreas han cumplido con las metas establecidas.

RECOMENDACIONES

En aras de dar cumplimiento a los roles propios de su quehacer, entre ellos el rol de Enfoque hacia la Prevención, la Oficina de Control Interno de la Gobernación



16



de Norte de Santander, presenta las siguientes recomendaciones, con el firme propósito de continuar avanzando en la ruta del mejoramiento continuo:
Afianzar la temática de los roles de las líneas de defensa en la Gestión del Riesgo de corrupción.

Continuar fortaleciendo en todas las Secretarías de la Gobernación de Norte de Santander, a través de mesas de trabajo los estándares de publicación en la Sede electrónica conforme a la Resolución 1519 de 2020 *“por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*, sin desconocer las mejoras logradas.

Todas las áreas que tengan grupos de valor e interés deben realizar los correspondientes ejercicios de rendición de cuentas de acuerdo a lo determinado en su respectiva caracterización, y no solo a las áreas que tengan acciones en el plan de desarrollo sino también a quienes tengan políticas por ejecutar.

En los casos de las actividades que tienen fecha(s) de cumplimiento posterior(es) a la presentación de los informes de seguimiento al PAAC, se hace indispensable que los responsables por cada Dependencia y/o Componente, inicien o materialicen acciones que permitan evidenciar algún tipo de avance, ya que el porcentaje de cumplimiento es acumulativo, y la administración, aun cuando cuenta con temas prioritarios, que no dejan de operar por no cumplir sus funciones misionales.

8. RESULTADO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Acorde a lo evidenciado y verificado por la Oficina de Control Interno, con corte a 31 de agosto de 2023, tomando como marco de referencia el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC, aprobado y publicado en la sede electrónica de Gobernación de Norte de Santander el 31 de enero de 2023, continuación, se presentan evidencias de los diferentes componentes y en formato adjunto las actividades programadas con su respectivo porcentaje de avance, responsables y observaciones:

COMPONENTE 3 RENDICION DE CUENTAS (EVIDENCIAS)



Handwritten signature



PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA RENDICION DE CUENTAS "CIERRE DE GOBIERNO" Periodo 2020 - 2023. Table with columns for FASE DEL PROCESO, ACTIVIDADES, RESPONSABLE, ENTREGABLE, FECHA, and a grid for the months of 2023.

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA RENDICION DE CUENTAS "CIERRE DE GOBIERNO" Periodo 2020 - 2023. Table with columns for FASE DEL PROCESO, ACTIVIDADES, RESPONSABLE, ENTREGABLE, FECHA, and a grid for the months of 2023.

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA RENDICION DE CUENTAS "CIERRE DE GOBIERNO" Periodo 2020 - 2023. Table with columns for FASE DEL PROCESO, ACTIVIDADES, RESPONSABLE, ENTREGABLE, FECHA, and a grid for the months of 2023.



Handwritten signature or initials



Radicado No. 202318000001064 / 2023

| | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Gobernación de Norte de Santander | MACROPROCESO ESTRATEGICO | ME-CG-CI-05 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES | FECHA: 09/07/2023 Y ORDEN: 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Página 1 de 1 |

CIRCULAR INTERNA

1800

San José de Cúcuta, 29 de agosto de 2023

PARA: Dennis Carril Mendoza (Ejército Sábchez, César Daniel Bola y Adriana Delgado (secretaría de educación)
Lorena Cervera (secretaría de tránsito)
Humberto Ardia (secretaría jurídica)
Edinson Fabian Acevedo (secretaría de desarrollo social)

ASUNTO: valoración de trámites, servicios y OPA's registrados en SUT

Dando alcance a la reunión de trabajo realizada el pasado 29 de junio de 2023 y en aras de continuar con la adecuación del plan de atención de trámites que serán organizados y administrados conforme a los lineamientos, plazos y condiciones establecidas en el anexo 1 del Decreto 084 de 2022, nos permitimos informar que se requiere la valoración de cada trámite acorde con las indicaciones dadas en el Excel que se adjunta a la presente circular. De esta manera, valdremos como operativos de los trámites y OPA's clasificados por CDS, LMI de las dependencias donde ustedes prestan sus servicios, reportados el diligenciamiento de las columnas L, M, N y O, este formato con la información pertinente favor remitirlo a la secretaría TIC al correo tic@nortedesantander.gov.co a más tardar el día lunes 11 de septiembre del año en curso.

Finalmente se recuerda que esta valoración es la línea base para hacer los ajustes de participación ciudadana conforme a los criterios que rigen la función y los procedimientos administrativos para la mejora de oferta institucional y en particular en **áreas de atención al ciudadano, atención a usuarios y atención al ciudadano.**

Cualquier inquietud, recomendación u observación con gusto será atendida en este espacio

Atentamente,

MARCO ANDRÉS MENESES PÉREZ
Secretario de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

| | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| Firma: Marco Andrés Meneses Pérez | Secretario de Tecnología |
| Proceder: Marco Meneses Pérez | Proceder: Marco Meneses Pérez |

11 D. Sherry Castellanos Curcio
Jefe Oficina de Asesoría Jurídica
Vicerrector de Promoción y OI

Como parte de las gestiones de esta actividad se anexa también la matriz Excel con los tramites distribuidos por dependencias para su análisis y valoración

Deferentemente,

Mary Luz Lizarazo Tellez
MARY LUZ LIZARAZO TELLEZ

Jefe Oficina Asesora Control Interno de Gestión

Ruth del Carmen Bayona Tellez
RUTH DEL CARMEN BAYONA TELLEZ
Profesional Especializado

Anexos: (14) folios





**Gobernación
de Norte de
Santander**

Oficina de Control Interno de Gestión

ANEXOS



COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| Subcomponente /Proceso | Actividades | Meta o producto | Responsable | Seguimiento OCI | Evidencia | % Cumplimiento | |
|---|-------------|---|----------------------------|--------------------------|--|----------------|------|
| Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1.1 | "Actividad 1.1"Socialización con consejo territorial de planeación para su difusión y revisión | Un evento de socialización | Secretaria de Planeación | Pendiente de desarrollar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, teniendo en cuenta que la Entidad llevo a cabo en el presente año una reorganización administrativa que se encuentra en etapa de implementación y socialización, se realizará oficio recordando avanzar con ésta actividad de acuerdo a lo antes indicado. Sin embargo como se venía trabajando con una estructura y es acumulativo el porcentaje considera esta oficina que debe tomarse como linea base lo adelantado hasta la fecha. | | 75% |
| | 1.2 | "Actividad 1.2"Socialización con consejo departamental de participación ciudadana para su difusión y revisión | Un evento de socialización | Secretaria de Planeación | Pendiente de desarrollar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, teniendo en cuenta que la Entidad llevo a cabo en el presente año una reorganización administrativa que se encuentra en etapa de implementación y socialización, se realizará oficio recordando avanzar con ésta actividad de acuerdo a lo antes indicado. Sin embargo como se venía trabajando con una estructura y es acumulativo el porcentaje considera esta oficina que debe tomarse como linea base lo adelantado hasta la fecha. | | 75% |
| | 1.3 | "Actividad 1.3"Socialización con | Observaciones y propuestas | Secretaria de Planeación | Se llevó a cabo reunión con los enlaces de cada Dependencia para divulgación y revision de la nueva normatividad interna. | | 10% |
| | 1.4 | "Actividad 1.4"Recepción de observaciones y propuesta para sistematización y analisis | Relatoria de enlaces | Secretaria de Planeación | Se encuentran asignados por cada dependencia enlaces quienes tienen la función de socializar y analizar dentro de sus áreas las observaciones y nuevas prouestas. | | 100% |
| | 1.5 | "Actividad 1.5"redacción y ajuste | Politica ajustada | Secretaria de Planeación | Pendiente de revisar la política ajustandose a los cambios administrativos surtidos en el presente año. | | 30% |
| | 1.6 | "Actividad 1,6" socialización y | Publicación en la sede | Secretaria de Planeación | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda | | 0% |
| | 1.1 | "Actividad 2.1"Socialización con consejo territorial de planeación para su difusión y revisión | Un evento de socialización | | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | | 0% |

2

[Handwritten signature]

| | | | | | | |
|--|------|---|----------------------------|----------------------------|---|------|
| Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión | 1.2 | "Actividad 4.2"Recepción de observaciones y propuesta para sistematización y analisis | Observaciones y propuestas | Secretaria de Planeación | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | 0% |
| | 1.3 | "Actividad 4.3"Redacción y ajuste | Observaciones y propuestas | Secretaria de Planeación | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | 0% |
| | 1.4 | "Actividad 4.4" Adopción por la administración y socialización y seguimiento | Relatoria de enlaces | Secretaria de Planeación | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | 0% |
| | 1.5 | "Actividad 1.5"Redacción y ajuste | Politica ajustada | Secretaria de Planeación | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | 0% |
| | 1.6 | "Actividad 1,6" Adopción por la administración y socialización y seguimiento | Resolución de adopción | Secretaria de Planeación | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | 0% |
| Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento | 5.1. | "Actividad 5.1"Acompañar todas las actividades de | Informes de seguimiento | Control interno de gestión | La Oficina de Control Interno conjuntamente con los enlaces propician reuniones de seguimiento | 100% |
| | 5.2. | "Actividad 5.2"Asistir Recepción de observaciones y | Informes de seguimiento | Control interno de gestión | La Oficina de Control Interno conjuntamente con los enlaces se reúnen para efectuar seguimiento a las observaciones y propuestas | 100% |
| | 5.1. | "Actividad 5.3"Acompañar la redacción y ajuste | Observaciones y propuestas | Control interno de gestión | La Oficina de Control Interno realiza acompañamiento permanente. | 100% |
| | 5.2. | "Actividad 5.4" Verificar socialización y seguimiento | Relatoria de enlaces | Control interno de gestión | La Oficina de Control Interno verifica el cumplimiento de las actividades | 100% |
| <p>Como puede observarse, algunas de las actividades propuestas han presentado avance en el presente componente, sin embargo se requiere ajustar la política de Administración de Riesgos y algunos mapas de riesgos basados en la nueva reorganización administrativa que llevó a cabo el Gobierno Departamental.</p> | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|-----|---|------------------------------------|--------------------------|---|--|-----|
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 1.2 | "Actividad 2.2" Socialización con consejo departamental de participación ciudadana para su difusión y revisión | Un evento de socialización | | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | | 0% |
| | 1.3 | "Actividad 2.3" Socialización con enlaces de planeación para su difusión y revisión en las dependencias | Observaciones y propuestas | Secretaria de Planeación | Respecto a los mapas de riesgos construidos se requirere efectuar ajuste de acuerdo a la reorganización llevada acabo en el 2023 | | 50% |
| | 1.4 | "Actividad 2.4" Recepción de observaciones y propuesta para sistematización y analisis | Relatoria de enlaces | comité de calidad | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | | 0% |
| | 1.5 | "Actividad 2.5" Redacción y ajuste | Politica ajustada | Secretaria de Planeación | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | | 0% |
| | 1.6 | "Actividad 2,6" Socialización y seguimiento | Publicación en la sede electronica | Secretaria de Planeación | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | | 0% |
| Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación | 1.1 | "Actividad 3.1" Aplicación de la metodología de riesgos y desarrollo de la matriz de riesgos de corrupción participativamente con | Un evento de socialización | | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | | 0% |
| | 1.2 | "Actividad 3.2" Recepción de observaciones y propuesta para ajustes | Observaciones y propuestas | | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | | |
| | 1.3 | "Actividad 3.3" Publicación en pagina web para consulta publica | Publicado en la página web | Lideres de los procesos | Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, sé informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución | | 0% |
| | 1.1 | "Actividad 4.1" En cada una de las actividades de los anteriores | Participación de enlaces | Secretaria de Planeación | Se realizan reuniones con la participación de los enlaces para la revisión de las actividades. | | 50% |

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES

| Datos del Trámite a Racionalizar | | Acciones de Racionalización a Desarrollar | | | | | | Seguimiento Actividad | Soporte / Evidencia | Porcentaje de avance de la actividad |
|--|----------|--|--|--|----------------------|---|-------------------------|---|---|--------------------------------------|
| Nombre Estado | Estado | Situación actual | Mejora por implementar | Beneficio al ciudadano o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Responsable | | | |
| Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado | Inscrito | Actualmente el trámite se realiza de forma presencial no está disponible en medios electrónicos. | Se implementará el trámite en línea utilizando plataforma tecnológica para radicar los documentos solicitados, para obtener un acto administrativo para reconocimiento y pago. | Disminución en los tiempos y costos indirectos de ejecución del trámite, al evitar desplazamiento de los ciudadanos para la radicación de documentos | Tecnológica | Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos | Secretaría de Educación | Se registro la racionalización del trámite en el SUIT. habiéndose iniciado las acciones para la implementación y publicación de las mejoras, adjuntando documentación y guías. Se evidenció que el responsable del trámite informo sobre las mejoras a los interesados mediante circular 010 del 19 de Enero de 2023. | https://nortedesantander-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jorge_ramirez_nortedesantander_gov_co/Eg2Avtyn2EtUkP919P2e0PcB5Vm-jXYicYmbUPEakMICjA?e=eX32cl | 90% |

Es importante indicar que dicho trámite se encuentra en funcionamiento.

RA

[Handwritten signature]

Componente 3: Rendición de cuentas 2023

| Subcomponente /Proceso | Actividades | Meta o producto | Responsable | Seguimiento OCI | Evidencia | Cumplimiento | |
|--|-------------|---|---|---|---|---|------|
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Definición del equipo técnico que lidera el acopio y análisis de la información para el Informe de Rendición de Cuentas | El 100% de los informes son analizados y con los requerimientos de ajuste | Gobernador y su Consejo de Gobierno | Se logró evidenciar que se actualizaron los integrantes del Equipo Técnico | Matriz actualizada Integrantes Equipo Técnico de seguimiento y evaluación del PDD | 100% |
| | 1.2 | Realizar la autoevaluación de la Rendición de Cuentas 2022 y construir Plan de Mejora | 100% de los informes son ajustados | Cada una de las dependencias del orden central y descentralizado del orden departamental | Se realizó la autoevaluación de la audiencia pública, publicados en las sede electrónica. | https://www.nortedesantander.gov.co/#/participa/rendicion-cuentas/encuestas-evaluacion-de-informe-de-gestion-2020-2021_11082022-2?type=rendicion-cuentas&id=2792 | 100% |
| | 1.3 | Elaborar la Estrategia de Rendición de Cuentas | Formato para el Informe de gestion y balance de resultados | Secretaría de Planeación y Oficina de Comunicaciones y Prensa | Se diseñó y ajustó estrategia para la rendición de cuentas. | https://www.nortedesantander.gov.co/#/participa/pagina/rendicion-de-cuentas-y-participacion | 100% |
| | 1.4 | Ajuste al formato excel y lineamientos para el acopio de la información trimestral para el Informe de rendición de cuentas. | Informes en la web | Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial y Secretaría de las TIC's | Los formatos fueron ajustados de acuerdo a los lineamientos establecidos y publicados en la sede electrónica. | Los documentos en formato excel, se adjuntan vía correo electrónico. | 100% |
| | 1.5 | Ajuste al formato word y los lineamientos para el acopio de la información para el Informe de rendición de cuentas. | Agenda mensual de las visitas institucionales | Oficina de Alcaldes, Oficina de Comunicaciones y Prensa, Oficinas de imagen corporativa y Protocolo | Formatos ajustados de acuerdo a los lineamientos establecido y publicados en la sede electrónica. | Los documentos en formato word, se adjuntan vía correo electrónico. | 100% |
| | 1.6 | Identificación y priorización de indicadores de resultado por sector conectados con los ODS | 5 visitas al año | Oficina de Alcaldes, Oficina de Comunicaciones y Prensa, Oficinas de imagen corporativa y Protocolo | Se desarrollaron mesas de trabajo sectoriales para alimentar la Matriz de indicadores y obtener una matriz depurada, clasificada y priorizada | Matriz de indicadores con un horizonte de datos para el analisis de 20 años | 100% |
| | 1.7 | Diseño de matriz para facilitar el analisis del indicador e identificación de las brechas sociales y territoriales | 5 Actas y boletines mensuales elaborados | Oficina de Alcaldes, Oficina de Comunicaciones y Prensa, Oficinas de imagen corporativa y Protocolo | Fue diseñada y socializada la matriz para el analisis de los indicadores de resultados | Matriz de analisis de indicadores sectoriales | 100% |
| | 1.8 | Elaborar el Componente de Comunicaciones que incluya todos mecanismos necesarios y disponibles para estimular la participación ciudadana en cada una de las fases del proceso de Rendición de Cuentas, tales como: : i. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, ii. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, iii. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y Consulta al ciudadano sobre los temas de interes, iv. Selección de acciones para generar incentivos a través de diversos canales de comunicación, presenciales o virtuales establecidos, programación de las Visitas Institucionales ó Preaudiencias, entre otros aspecto. | Publicación evidencias Actas y boletines mensuales publicados | Oficina de Comunicaciones y Prensa | El lider de Gestión de comunicaciones, presenta y socializa los ajustes realizados a la Estrategia de Comunicaciones 2023, para los encuentros de dialogo y audiencias a realizarse dentro del marco de rendición de cuentas. | Componente de comunicaciones | 100% |
| | 1.9 | Consultar y clasificar las PQRD para identificar las prioridades de información de la ciudadanía | Cronograma de los eventos de dialogo con grupos focales | Equipo Estratégico de Rendición de Cuentas | Los informes del primer trimestre del 2023 han sido revisados en Consejo de Gobierno, fueron cargados a la sede electronica | https://www.nortedesantander.gov.co/#/transparencia/de-rechos-de-peticion | 66% |

| | | | | | | |
|------|---|---|--|--|--|------|
| 1.10 | Preparar al Equipo Técnico de la Gobernación sobre el uso de los formatos (word y excel), la metodología, los temas elegidos por la ciudadanía, los aspectos y contenidos mínimos que cada una de las dependencias del nivel central y descentralizado del orden departamental debe tener en cuenta para el informe de rendición de cuentas a la ciudadanía | Encuentro de diálogo con Infancia | Secretaría de Desarrollo Social y el ICBF | Se realizaron Talleres de trabajo con el Equipo Técnico para aplicar en los formatos la información en lenguaje claro | Cronograma y asistencia de las mesas de trabajo sectoriales realizadas | 100% |
| 1.11 | Equipo Técnico prepara y presenta los informes trimestrales y final a la Secretaría de Planeación | Un encuentro con niños entre 2 y 4 años del Centro de Desarrollo Infantil PILATUNAS | Secretaría de Desarrollo Social y el ICBF | Cada dependencia ha presentado el informe y sus anexos del último trimestre 2022 y segundo trimestre del 2023. | Los formatos están próximos a publicarse en la sede electrónica. Se adjuntan vía correo electrónico. | 50% |
| 1.12 | Revisión y ajuste a los informes trimestrales y final entregados | Encuentro con Personeros y Contralores. Estudiantes de 10 y 11 grado. | Secretaría de Educación | Los Informes del segundo trimestre 2023 presentados han sido revisados, ajustados y están listos para ser publicados en la sede electrónica. | Los formatos están próximos a publicarse en la sede electrónica. Se adjuntan vía correo electrónico. | 100% |
| 1.13 | En Consejo de Gobierno se analizan los informes, los contenidos mínimos por dependencia, el nivel de cumplimiento de las metas como un ejercicio de articulación de los resultados y de las acciones interinstitucionales e intersectoriales a desarrollar para avanzar en el cumplimiento de lo programado | Encuentro con los Consejeros de Juventud del departamento | Secretaría de Desarrollo Social | Los informes del segundo trimestre del 2023 han sido revisados en Consejo de Gobierno | Actas Consejo de Gobierno. | 50% |
| 1.14 | Realización de los ajustes sugeridos en Consejo de Gobierno a los informes | Publicación de acta y evidencias del encuentro focal realizado | Secretaría de Desarrollo Social, Educación y la Oficina de Comunicaciones y Prensa | Los informes del segundo trimestre del 2023 se ajustaron de acuerdo a las observaciones presentadas por el Señor Gobernador del Departamento | | 50% |
| 1.15 | Diseño y revisión del formato para el informe a publicar | Circular con radicado 2023-08400-020379-03 | Despacho del Gobernador | Reunión con Equipo Técnico para presentar los contenidos exigidos para la transición de gobierno | Formato elaborado y socializado | 100% |
| 1.16 | Publicación de informe en la web | Agenda y plan de trabajo | Equipo Estratégico de Rendición de Cuentas | Pendiente | Se cuenta con la Estructura del Informe | 10% |
| 2.1 | En Consejo de Gobierno realizar la programación mensual de visitas institucionales. | Agenda y plan de trabajo | Secretaría de Planeación, Jefatura de Gabinete y Oficina de Protocolo | Agenda de Visitas institucionales | Pendiente próximo cuatrimestre | 0% |
| 2.2 | Realización de visitas institucionales - Encuentros de diálogo | Socialización de agenda y Plan de trabajo de las audiencias de rendición de cuentas | Oficina de Comunicaciones y Prensa | Visitas institucionales programadas y realizadas | Agendas y actas de cada visita | 60% |
| 2.3 | Elaboración de actas y boletines de cada uno de los encuentros institucionales realizados | Mecanismos de diálogo presenciales y virtuales | Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Desarrollo Social, Oficina de Relación con el Ciudadano y oficina de Comunicaciones y Prensa | Documentar los encuentros o visitas institucionales | Actas, agendas | 50% |
| 2.4 | Publicación en la sede electrónica de la entidad de las evidencias de las visitas institucionales como encuentros de diálogo | Moderador y reglamento | Oficina de Imagen Corporativa y Protocolo | Pendiente la publicación de las evidencias de la instalación de la Mesa Departamental de Infancia y Adolescencia | | 0% |
| 2.5 | Programación de los Encuentros de Diálogo con grupos focales | Informes elaborados y publicados | Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial | Agenda de trabajo de los Encuentros de diálogo programados | Agenda | 100% |
| 2.6 | Realización de encuentro focal con Infancia | Audiencia Pública de RENDINIÑOS | Equipo Estratégico de Rendición de Cuentas | Instalación de la Mesa Departamental de NNA | Falta publicar | 80% |

R

Handwritten signature

| | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|------------------|------|
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2,7 | Realización de encuentro focal con la Primera Infancia | Audiencia Pública de General | Equipo Estratégico de Rendición de Cuentas | Cumplimiento de la Agenda y metodología propuesta para el encuentro | | 20% |
| | 2,8 | Realización de encuentro focal con Infancia y Adolescencia | Relación de compromisos y acuerdos | Equipo Estratégico de Rendición de Cuentas | Cumplimiento de la Agenda y metodología propuesta para el encuentro | | 20% |
| | 2,9 | Realización de encuentro focal con la Juventud | Avance de cumplimiento de los compromisos y acuerdos | Cada una de las dependencias del orden central y descentralizado del departamento | Cumplimiento de la Agenda y metodología propuesta para el encuentro | | 20% |
| | 2,10 | Publicación en la web de las evidencias de los encuentros focales | Aplicación de encuesta para la evaluación | Oficina de Control Interno de Gestión | Pendiente | | 0% |
| | 2,11 | Programación de las audiencias públicas de rendición de cuentas | Acta de cierre | Oficina de Control Interno de Gestión | Dos Audiencias Públicas de Re rendición de Cuentas | | 100% |
| | 2,12 | Diseñar de plan de trabajo y agenda para las audiencias públicas de rendición de cuentas | Publicación en la sede electrónica de la entidad de las evidencias de las audiencias | Oficina de Comunicaciones y Prensa | Agenda y plan de trabajo para la Audiencia de RENDINIÑOS | | 0% |
| | 2,13 | Diseñar de plan de trabajo y agenda para las audiencias pública de rendición de cuentas General | Link PQRD activo y mejorado | Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Secretaría General | Agenda y plan de trabajo para la Audiencia General | | 0% |
| | 2,14 | Difusión y socialización de la agenda y el plan de trabajo para las audiencias públicas de rendición de cuentas | Estado de las PQRD publicado | Secretaría TIC y General del Departamento | Escenarios presenciales y virtuales de socialización | Instrumentos | 0% |
| | 2,15 | Establecer en la sede electrónica de la entidad los mecanismos virtuales y presenciales para promover el diálogo ciudadano | Canales de diálogo ciudadano abiertos y actualizados | Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficinas de Comunicaciones y Prensa | Mecanismos de participación dispuestos | Sede electronica | 100% |
| | 2,16 | Definir el moderador y el reglamento de las audiencias públicas | Buenas prácticas | Gobernador y su Consejo de Gobierno | El Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa cumple las funciones de moderador | Fotos y videos | 100% |
| | 2,17 | Presentación y publicación del informe de Gestión y balance de resultados 2020 - 2023 para la Rendición de Cuentas | Reconocimiento a la Organización que ha promovido la participación en la RPC | Gobernador | Pendiente | | 0% |
| | 2,18 | Realización de la Audiencia Pública de RENDINIÑOS | Reconocimiento al mejor Encuentro de diálogo focal | Equipo estratégico de rendición de cuentas | se encuentran dentro del plazo para la realización del evento | | 0% |
| | 2,19 | Realización de la Audiencia Pública General | Reconocimiento a la audiencia pública de rendición de cuentas con mayor compromiso | Equipo estratégico de rendición de cuentas | Se encuentra dentro del plazo, se presenta en proximo cuatrimestre | | 0% |
| | 2,20 | Mesa de trabajo para analizar los compromisos y acuerdos producto de los encuentros de diálogo y las audiencias públicas de rendición de cuentas | Veedurías ciudadanas capacitadas | Secretaría de Gobierno del Departamento | Pendiente | | 0% |
| | 2,21 | Publicación de los compromisos y acuerdos y el avance de su cumplimiento | Equipo de apoyo para el CTP | Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial | Pendiente | | 0% |
| | 2,22 | Evaluación de las audiencias públicas de rendición de cuentas | Plan Departamental de Capacitación | Secretaría General del Departamento | Pendiente | | 0% |
| 2,23 | Cierre de las audiencias públicas de rendición de cuentas | Proceso de RPC evaluado | Equipo Técnico | Pendiente | | 0% | |
| 2,24 | Publicación en la sede electrónica de la entidad de las evidencias de las audiencias públicas de rendición de cuentas | Plan de mejora | Equipo Técnico | Pendiente | | 0% | |

| | | | | | | | |
|--|------|---|--|---|--|---|------|
| Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Fortalecimiento del link http://www.nortedesantander.gov.co/Sistema-PQRD/Cont%C3%A1cte para que el ciudadano pueda elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones de Interés General o Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias. | Plan de mejora socializado | Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial | En proceso de mejora | Sede electronica | 25% |
| | 3.2 | Publicar el estado de las PQRSD vía internet, en el siguiente link: http://www.nortedesantander.gov.co/Sistema-PQRD/Cont%C3%A1ctenos | Publicación Plan de mejora | Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial | No se han publicado | | 0% |
| | 3.3 | Mantenimiento de canales permanentes de diálogo ciudadano en la web | Informes de seguimiento | Oficina de Control Interno y de Gestión | Canales dispuestos | Sede electronica | 50% |
| | 3.4 | Identificar y resaltar las buenas prácticas institucionales en el ejercicio de la gestión pública y la rendición de cuentas | Buenas prácticas | Gobernador y su Consejo de Gobierno | Banco de buenas prácticas del departamento | https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/06/Consolidacion-del-banco-de-exitos-Gobernacion-Norte-de-Santander-vigencia-2022.pdf | 100% |
| | 3.5 | Identificar y exaltar la entidad u organización que ha promovido la participación en la rendición de cuentas | Reconocimiento a la Organización que ha promovido la participación en la RPC | Gobernador y su Consejo de Gobierno | Pendiente | | 0% |
| | 3.6 | Identificar y exaltar el encuentro de diálogo focal con mayor compromiso institucional | Reconocimiento al Encuentro de rendición de cuentas con mayor compromiso | Oficina de Alcaldes | Pendiente | | 0% |
| | 3.7 | Identificar y exaltar la audiencia pública de rendición de cuentas con mayor compromiso institucional | Veedurías ciudadanas capacitadas | Secretaría de Gobierno del Departamento | Pendiente | | 0% |
| | 3.8 | Capacitación a las veedurías ciudadanas a través de convenio con Organismos de Control | Convenio para el fortalecimiento del CTP | Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial | Capacitación a veedurías ciudadanas con la Escuela de Gestión Pública | Listados de asistencia, fotos y videos | 60% |
| | 3.9 | Apoyo y asistencia técnica para el fortalecimiento del Consejo Territorial de Planeación | Plan Departamental de Capacitación | Secretaría General del Departamento | Contratación de personal de apoyo | Contratos e informes de los contratistas | 100% |
| | 3.10 | Capacitación a servidores públicos y ciudadanos a través de convenio con entidades de control, DAFP, SENA, ESAP, universidades. | Proceso de RPC evaluado | Equipo Técnico | Plan de Capacitación Departamental | Listados de asistencia | 100% |
| Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 | Evaluación del proceso de rendición de cuentas en las cuatro fases por parte del Equipo Técnico | Proceso de RPC evaluado | Equipo Técnico | Análisis de la evaluación de RPC 2023 para elaborar estrategia de RPC 2024 | Formato de evaluación | 0% |
| | 4.2 | Diseñar plan de mejora para cada una de las Fases por parte del Equipo Técnico | Plan de mejora | Equipo Técnico | Planes de Mejoramiento | | 0% |
| | 4.3 | Socializar los resultados en Consejo de Gobierno | Plan de mejora socializado | Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial | Pendiente | | 0% |
| | 4.4 | Publicar los planes de mejora en la sede electrónica de la entidad | Publicación Plan de mejora | Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial | Pendiente | | 0% |
| | 4.5 | Seguimiento al Plan de Mejora | Informes de seguimiento | Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial | Pendiente | | 0% |

Revisadas las actividades programadas para el Componente Rendición de Cuentas para la vigencia 2023, las actividades ejecutadas cumplen con el objetivo general que garantizan la información y diálogo a los grupos de valor. Se evidencia que se han propiciado escenarios de diálogo, manejo adecuado de las redes sociales y de la publicación de las actuaciones.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 2023

| Subcomponente /Proceso | Actividades | Meta o producto | Responsable | Seguimiento OCI | Evidencia | % Cumplimiento |
|---|--|--|--|--|---|----------------|
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 Realizar una caracterización de usuarios y grupos de interés para identificar preferencias y necesidades para la transformación y digitalización de dos (2) trámites y servicios de la entidad, en el marco de la Transformación Digital Institucional contemplada en el PDD 2020 2023 | Informe de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés, conclusiones y recomendaciones | Secretarías TIC, General, Planeación y dependencias que tienen a cargo los trámites y/o servicios objeto de la caracterización | En mesas de trabajo realizadas el 21 y 29 de junio se conformaron los tres talleres de trabajo para definir la Línea base de priorización del 30% de los tramites, servicios, OPAS y CAIP que serán digitalizados y automatizados de conformidad con los lineamientos, plazos y condiciones del Decreto 088 de 2022. Por lo anterior se tiene proyectado para el mes de septiembre realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interes por medio de 7 ejercicios de PC con uso de medios digitales cuya linea base es el grupo de tramites que conformaran el plan de priorizacion de tramites. Para esta gestión se conformó el grupo de trabajo así: administrador del SUIT, Operadores de los tramites adscritos a las secretarias de educación, Transito y Jurídica, Líder de Atención al Ciudadano y el equipo TIC responsable de la meta. La caracterizacion estara enfocada en el principio de SERVICIOS CENTRADOS EN EL CIUDADANO para conocer sus necesidades, preferencias y recomendaciones en la mejora de la oferta institucional de digitalización y automatización de tramites. Como evidencia de estas acciones se cuenta registro fotográfico, presentaciones de las reuniones efectuadas y comunicaciones internas dirigidas a las depenencias pertinentes. El analisis y valoracion de los tramites se estan realizando por cada dependencia y se debera remitir esta informacion a mas tardar el lunes 11 de septiembre. | documento word anexo y matriz excel de tramites por oficinas | 65% |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de Atención | 2.1 adecuar espacios físicos destinados para el relacionamiento con el ciudadano, en las sedes de la Gobernacion de Norte de Santander. De acuerdo al diagnóstico | espacios adecuados | Atencion al Ciudadano. Secretaria general | Desde la oficina de relacionamiento ciudadano y con ocasión a dar cumplimiento a cada una de las reponsabilidades asignadas se genera el compromiso a mas tardar el mes de septiembre a dar cumplimiento a lo pactado. | | 10% |
| Subcomponente 3 Talento humano | 3.1 Capacitar a los funcionarios de la Gobernación de Norte de Santander en servicio al ciudadano, en la actualización de la normatividad relacionada a la atención del ciudadano | Capacitacion de todos los funcionarios que presten atención al ciudadano. | Talento humano - atención al ciudadano -. Secretaria general | Se capacitó a los funcionarios que atienden público de las diferentes Secretarías para fortalecer y mejorar la prestación del servicio en la entidad. Esta actividad se llevó a cabo el Club del Comercio con el apoyo de la Escuela de Gestión Pública y Participación Ciudadana. (33 funcionarios). En el mes de julio se capacitó en Atención al Ciudadano a los funcionarios del Nivel Profesional (125 funcionarios). | https://drive.google.com/drive/folders/1VvqS_iPt8jBXFT8xObXUsOn1i1tkyUQw?usp=sharing | 66% |
| | 3.2 Crear una Estrategia de Comunicación para el ciudadano. | Diseñar e implementar estrategias para la orientación y visualización de los servicios | Secretaría General – Area Talento Humano- Grupo de atención al ciudadano - oficina asesora de prensa | La estrategia implementada fue la creación de una nueva sede electrónica de la entidad esto en búsqueda de lograr una mejor visualización de los servicios que oferta la entidad al ciudadano. | https://www.nortedesantander.gov.co/#/inicio | 66% |

| | | | | | | | |
|---|------|--|---|---|--|--|-----|
| | 3.3 | programa de incentivos adoptado por la Gobernación de Norte de Santander a los servidores públicos que brinden una atención excelente al ciudadano. | Incentivar a los servidores públicos para que continúen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen de la Gobernación de Norte de Santander y acercar la entidad a sus ciudadanos, mediante una imagen favorable en la prestación de los distintos servicios institucionales. | Secretaría General – Area Talento Humano- Grupo de atención al ciudadano. | De momento se realizado un proyecto en borrador el cual se encuentra en estudio de los directivos de la gobernación de norte de Santander para su análisis y discusión por lo cual no se han llevado a cabo acciones que se vean reflejadas en el presente plan anticorrupción. | Pendiente para el próximo cuatrimestre | 0% |
| | 3.4 | Fortalecer las competencias de los servidores públicos a través de la oferta de capacitación del DNP | Consolidar el conocimiento a través de la oferta institucional del nivel central | Secretaría General – Area Talento Humano- Grupo de atención al ciudadano. | En dialogo con la funcionara encargada se manifiesta que el departamento nacional de planeación a la fecha no ha realizado una invitación formal al proceso de capacitaciones, las cuales permita el desarrollo del planteamiento de la presente actividad, Por lo cual se va a realizar un oficio de solicitud formal para las aplicaciones de los cursos disponibles durante el transcurso del segundo semestre del año. | Pendiente para el próximo cuatrimestre | 0% |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1. | Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, Reclamos y Denuncias radicadas por los ciudadanos de la Administración Departamental.. | Informe al seguimiento a las PQRSD trimestral con tiempo de respuesta. | Secretaría General – Atención al Ciudadano. | Se viene realizando el seguimiento quincenalmente a la oportunidad de respuestas a las PQRSD, se les envía a los correos institucionales de la secretaría y la de los enlaces los PQRSD que no tienen respuesta.El informe del segundo trimestre ya se encuentra publicado en la pagina de la Gobernacion. |  | 60% |
| | 4.2 | Fortalecer el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con los servidores públicos, a traves de asesorias y capacitaciones donde se detecten inconvenientes, realizar jornadas de capacitación y socialización | Cumplimiento de Ley en términos de respuesta a PQRSD en un 95%. | Talento Humano - Profesional- Quejas y Reclamos | En el seguimiento que se realiza quincenalmente, se les recuerda el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, en especial el art. 14 términos para resolver las PQRSD. |  | 60% |
| Subcomponente | 5.1 | Aplicación y realización del informe de las encuestas de medición y análisis de la percepción del Cliente interno y externo, con el fin de conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio recibido. | Informe de encuestas aplicadas | Atención al Ciudadano | Se estan realizando las encuestas de medición y análisis de percepción del cliente de manera presencial, igualmente existe un banner permanente en la página de la Gobernación, está para su tabulación y respectivo informe, para conocer el nivel de satisfacción del ciudadano. | | 60% |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

| | | | | | | | |
|---|------------|---|--|--|--|---|------------|
| <p>5 Relacionamiento con el ciudadano</p> | <p>5,2</p> | <p>Brindar jornadas de sensibilización y capacitación a los ciudadanos en la Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información pública.</p> | <p>2 jornadas de capacitaciones al año</p> | <p>Secretaria de las TIC- Secretaría General – Area Talento Humano</p> | <p>En este cuatrimestre no se llevaron a cabo las dos jornadas de capacitacion, teniendo en cuenta lo siguiente: 1) jornada dirigida a los ciudadanos: una vez designado el rol del jefe de la oficina de Relacionamiento con el Ciudadano se programara esta capacitacion para el mes de octubre o noviembre. 2) jornada a los funcionarios publícos de la entidad: Conforme al PIC 2023 esta cpacitacion esta agendada para desarrollarse en septiembre u octubre segun disponibilidad y logistica del area de talento humano.</p> | <p>Consultar PIC 2023 en la sede electronica oficial.</p> | <p>45%</p> |
|---|------------|---|--|--|--|---|------------|

Se evidencia que las actividades que se encuentran con un porcentaje de avance del 0% serán adelantadas en el siguiente cuatrimeste.

| Componente 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION 2023 | | | | | | | |
|--|-------------|--|---|---|---|---|------|
| Subcomponente /Proceso | Actividades | Meta o producto | Responsable | Seguimiento OCI | Evidencia | % Cumplimiento | |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Finalizar el proceso de integracion de la sede electronica institucional al portal unico del Estado colombiano GOV.CO | Sede electronica de la entidad integrada a GOV.CO | TIC , General | Sin finalizar el proceso de integracion de la sede electronica, el dia 23 de mayo se llevo a cabo la primera sesion de evaluacion y diagnostico por parte de la AND respecto de las mejoras realizadas a los lineamientos de diseño, funcional, seguridad, accesibilidad y usabilidad establecidos en la Resolucion 2893 de 2020 (Mintic). La ultima evaluacion arrojó un cumplimiento del 72%, con el compromiso de revisar y cumplir con las observaciones dadas para realizar la proxima evaluacion por parte de la AND. Esta actividad se trabaja de manera articulada con la secretaria general teniendo en cuenta que esa dependencia tiene a cargo la administracion del sitio web. De otra parte con el fin de finalizar este proceso de integracion, la AND remitió a la entidad el Plan de Trabajo u Hoja de Ruta para su cumplimiento el cual debe cumplirse; este documento igual fue enviado a General. | Se remite dos excel: diagnostico presentado de la sede electronica dia 23 de mayo. Y Plan de trabajo enviado por la AND | 72% |
| | 1.2 | Finalizar el proceso de integracion de cuatro tramites al portal unico del Estado colombiano GOV.CO (Impuesto de vehiculo, Impuesto de Registro, Impuesto al consumo de licores, vinos y aperitivos de origen extranjero y Certificado de Paz y Salvo Automotor) | Cuatro tramites integrados a GOV.CO | TIC, Hacienda | Sin finalizar el proceso de integracion de cuatro tramites en linea de la entidad al portal GOV.CO, en el mes de junio se realizaron dos sesiones de acompañamiento con la AND para recibir el diagnostico y evaluacion del cumplimiento de los lineamientos de diseño, funcional, seguridad, accesibilidad y usabilidad establecidos en la Resolucion 2893 de 2020 (Mintic). El cumplimiento de estos lineamientos tiene un avance con corte a este cuatrimestre así: Impuesto de Vehiculo automotor: 76% Certificado de Paz y Salvo automotor: 76% Impuesto de Registro: 67% Impuesto al consumo de licores y aperitivos extranjeros: 67% Esta actividad se trabaja de manera articulada con la secretaria de hacienda y los operadores de los tramites (AP SYSTEM y Thomas Greg). En el proximo informe se espera cumplir con el 100% de cumplimiento de integracion a GOV.CO | Se remiten cuatro excel con el diagnostico y evaluacion de la AND del mes de junio | 70% |
| | 1.3 | Integrar al portal unico del Estado colombiano GOV.CO, dos nuevos tramites, OPAs o CAIP que se encuentren actualmente total o parcialmente en linea | Dos tramites, OPAs o CAIP integrados a GOV.CO | TIC y las dependencia (s) originaria de los tramites a integrar | En este periodo se logro vincular a la carpeta ciudadana digital (CCD) dos tramites de la entidad (Impuesto de Registro y Certificado de paz y salvo automotor) que permite su consulta por el usuario a traves del portal GOV.CO | https://carpetaciudadana.and.gov.co/ | 100% |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Realizar ejercicios de caracterizacion ciudadana, usuarios y grupos de interes para identificar preferencias, inquietudes, sugerencias y recomendaciones que lleven a la entidad a mejorar la oferta institucional y los canales digitales de atencion ciudadana | Informes, resultados y compromisos de caracterizacion ciudadana, usuarios y grupos de interes | TIC, General, Oficina de la Relacion con el Ciudadano | En mesas de trabajo realizadas el 21 y 29 de junio se conformaron los tres talleres de trabajo para definir la Línea base de priorización del 30% de los tramites, servicios, OPAs y CAIP que serán digitalizados y automatizados de conformidad con los lineamientos, plazos y condiciones del Decreto 088 de 2022. Por lo anterior se tiene proyectado para el mes de septiembre realizar la caracterizacion de ciudadanos, usuarios y grupos de interes por medio de 7 ejercicios de PC con uso de medios digitales cuya linea base es el grupo de tramites que conformaran el plan de priorizacion de tramites. Para esta gestión se conformó el grupo de trabajo así: administrador del SUIT, Operadores de los tramites adscritos a las secretarias de educación, Transito y Jurídica, Líder de Atención al Ciudadano y el equipo TIC responsable de la meta. La caracterizacion estara enfocada en el principio de SERVICIOS CENTRADOS EN EL CIUDADANO para conocer sus necesidades, preferencias y recomendaciones en la mejora de la oferta institucional de digitalización y automatización de tramites. Como evidencia de estas acciones se cuenta registro fotográfico, presentaciones de las reuniones efectuadas y comunicaciones internas dirigidas a las dependencias pertinentes. El analisis y valoracion de los tramites se estan realizando por cada dependencia y se debera remitir esta informacion a mas tardar el lunes 11 de septiembre. | documento word anexo y matriz excel de tramites por oficinas | 65% |

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

| | | | | | | | |
|---|-----|---|--|---|---|---|-----|
| | 3.1 | <p>DATOS ABIERTOS: Desarrollar estrategias para aumentar la publicacion de datos abiertos en el portal nacional www.datos.gov.co que contengan informacion de interes para los actores del ecosistema de datos abiertos</p> | Cinco (5) conjuntos de datos abiertos publicados y validados en www.datos.gov.co | TIC, secretarias, oficinas y consejerias | En este periodo se recibo informacion de las secretarias; Secretaria Tic, Secretaria Aguas, Secretaria de Educacion, y Secretaria de la mujer. Este conjunto de datos enviado fue subido al portal de datos abiertos y publicado de acuerdo a las fechas entregadas por cada secretaria. Se realizo actualizacion de la ruta de Datos Abiertos. Y se estan gestionando con otras secretarias por medio de memorandos y correos la solicitud de esta informacion para dar cumplimiento a la misma. | Se anexa Link con informacion de Datos Abiertos, Actualizada en las columnas de visualizaciones, descargas publicados en 2023 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1k5nJLQR1yh20WfcB9xTEwMT2xd9lg8Kh/edit#gid=972365846 | |
| Subcomponente 3 Definición de Instrumentos de Gestión de la Información | 3.2 | <p>TOMA DE DECISIONES BASADAS EN DATOS: Realizar ejercicios de analítica descriptiva o diagnostica con el fin de describir y entender hechos y fenomenos respecto de los datos o informacion publicada por la entidad. Lo anterior con el fin de llevar a cabo la analítica predictiva que consiste en predecir comportamientos que puedan llevar a soportar la toma de decisiones basadas en datos respecto del mejoramiento de la oferta institucional</p> | Un informe de analítica descriptiva socializado en comité de gestion y desempeño | TIC, secretarias, oficinas y consejerias | No se ha realizado gestion en este periodo informado | NA | 0% |
| Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad | 4.1 | Implementar el software CONVERTIC en los dispositivos tecnologicos ubicados en la Oficina de la Relacion con el Ciudadano y articular con el Mintic la capacitacion al personal de la entidad y servicio de vigilancia y seguridad el funcionamiento y operacion del software | CONVERTIC instalado y en funcionamiento | TIC, General, Oficina de la Relacion con el Ciudadano | La gestion de esta actividad queda sujeta a las disposiciones que se adelanten por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano en su adecuacion de equipos requeridos para que TIC pueda aticular con el MINTIC la instalacion de este programa | NA | 10% |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | Realizar mesas de trabajo con los lideres de las politicas del modelo MIPG para monitorear el cumplimiento e la Resolucion 1519 de 2020, con sus anexos 1, 2, 3 y 4 y atender las indicaciones dadas por la PGN en los informes ITA de las vigencias 2022 y 2023 | 10 mesas de trabajo reaizadas, acta de reunion, compromisos e informe de avances | Lideres de las politicas MIPG | No se ha realizado gestion en este periodo informado | | 0% |

Se observa que en su gran mayoría las actividades muestran avance por encima del 50%, a excepción lo referente al subcomponente datos abiertos actividades que se encuentran en proceso de desarrollo y se espera para el próximo

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES 2023

| Subcomponente /Proceso | Actividades | Meta o producto | Responsable | Seguimiento OCI | Evidencia | Cumplimiento |
|--|--|---|---------------------------|---|-----------|--------------|
| 1.Gestión del Conocimiento y la Innovación | 1.1 Apoyar a la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación con jornadas de capacitación de Innovación Pública a través del equipo de Catalizadores de la Innovación Versión 9 formados y certificados por el Mintic en el año 2020 | Jornadas de capacitación de Innovación Pública dirigida a los servidores públicos de la entidad | Secretarías TIC y General | Las actividades se tienen programadas para ser llevadas a cabo en el próximo cuatrimestre | | 0% |
| | 2.1 Realizar dos (2) talleres de cocreación para crear iniciativas que impulsen territorios ciudades inteligentes solucionando problemáticas sociales en el Departamento. Las dos jornadas dirigidas a los servidores públicos de la entidad y a la comunidad respectivamente. | Dos talleres de cocreación de ideas para impulsar CTI realizados, Listado de asistencia, Registro fotográfico, Informes de las iniciativas desarrolladas, Evaluación de los eventos | Secretaría TIC | Las actividades se tienen programadas para ser llevadas a cabo en el próximo cuatrimestre | | 0% |

Con relación al componente INICIATIVAS ADICIONALES, desde la Oficina de Control interno se realizará seguimiento para obtener los avances esperados y programados