



**Gobernación
de Norte de
Santander**

OFICINA ASESORA CONTROL
INTERNO DE GESTIÓN

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

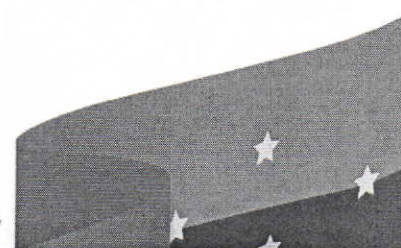
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

**VIGENCIA 2023
CORTE A 31 DE DICIEMBRE**

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

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

Enero de 2024





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 **tercer cuatrimestre** con corte al **31 de diciembre de 2023**, cuya finalidad se basa en que la alta dirección conozca el 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 tercer cuatrimestre con corte a 31 de diciembre de 2023.

3. OBJETIVOS

GENERALES: Evaluar el cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Gobernación de Norte de Santander para la vigencia 2023, de conformidad con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

ESPECIFICOS: Realizar 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 diciembre de 2023.

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





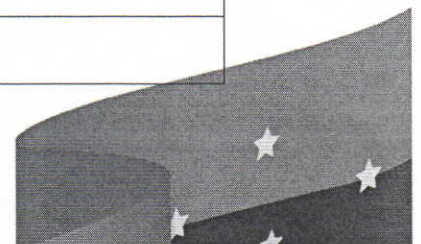
COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023	
Componente # 1	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
Componente # 2	Racionalización de trámites
Componente # 3	Rendición de cuentas
Componente # 4	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
Componente # 5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
Iniciativas adicionales	Iniciativas adicionales

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



	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.
	Titulo 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 de Gestión, en ejercicio de sus funciones a través del Rol de "Evaluación y Seguimiento" según el artículo 171 del Decreto 648 de 2017 realiza de manera cuatrimestral el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023. El seguimiento y verificación efectuado corresponde a todas las actividades reportadas en cada uno de sus componentes, con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones legales e informar sobre el avance del Plan, en ese contexto, se llevaron a cabo las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos utilizando la siguiente metodología:

A través de Memorandos No. 1200-038 del 19 de diciembre de 2023 con radicado 2023-012000-353833, 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 **TERCER CUATRIMESTRE DEL 2023**.

Seguidamente 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

1. La Sede electrónica de la Gobernación de Norte de Santander, aún cuando esta actualizada, se vienen realizando mejoras continuas, con el objeto de brindar a la Ciudadanía en general, un mayor acceso a la información y a los contenidos de obligatorio cumplimiento, exigidos en la Ley de Transparencia 1712 de 2014.
2. En la vigencia 2023, la Gobernación Norte de Santander, realizó las gestiones y capacitaciones que conllevaron a cumplir con las actividades descritas en cada componente.
3. Las observaciones y recomendaciones fueron atendidas por las Dependencias y funcionarios, competentes con el desarrollo de los componentes del Plan Anticorrupción.





7. DEBILIDADES

En cuanto a la Gestión de los Riesgos de Corrupción, se han podido evidenciar algunas dificultades que continuaron retrasando 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.

8. 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 de Norte de Santander, presenta las siguientes recomendaciones, con el firme propósito de continuar avanzando en la ruta del mejoramiento continuo:

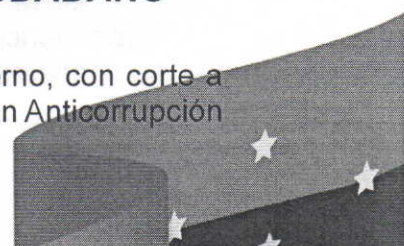
Afianzar la temática de los roles de las líneas de defensa en la Gestión del Riesgo de corrupción.

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.

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.

9. 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 diciembre 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, a continuación, se presentan evidencias de los diferentes componentes y en formato adjunto las actividades programadas con su respectivo porcentaje de avance, responsables y observaciones:

10. COMPONENTE 3 RENDICION DE CUENTAS (EVIDENCIAS)

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Subcomponente	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	Secretaría 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 esta 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 línea 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	Secretaría 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 esta 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 línea base lo adelantado hasta la fecha.		75%
	1.3 "Actividad 1.3" Socialización con enlaces de planeación para su difusión y revisión en las dependencias	Observaciones y propuestas	Secretaría de Planeación	Se llevó a cabo reunión con los enlaces de cada Dependencia para divulgación y revisión de la nueva normatividad interna.		10%
	1.4 "Actividad 1.4" Recepción de observaciones y propuesta para sistematización y análisis	Relatoria de enlaces	Secretaría 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 propuestas.		100%
	1.5 "Actividad 1.5" Redacción y ajuste	Política ajustada	Secretaría de Planeación	Pendiente de revisar la política ajustándose a los cambios administrativos surtidos en el presente año.		30%
	1.6 "Actividad 1.6" Socialización y seguimiento	Publicación en la sede electrónica	Secretaría de Planeación	Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución		0%

Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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, se informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución		0%
	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, se 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	Secretaría de Planeación	Respecto a los mapas de riesgos construidos se requiere efectuar ajuste de acuerdo a la reorganización llevada a cabo en el 2023		50%
	1.4 "Actividad 2.4" Recepción de observaciones y propuesta para sistematización y análisis	Relatoria de enlaces	comité de calidad	Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución		0%
	1.5 "Actividad 2.5" Redacción y ajuste	Política ajustada	Secretaría de Planeación	Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se 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 electrónica	Secretaría de Planeación	Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se 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 clientes externos	Un evento de socialización		Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se 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, se informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución		0%
	1.3 "Actividad 3.3" Publicación en página web para consulta pública	Publicado en la página web	Líderes de los procesos	Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se informara de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución		0%



Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	1.1	"Actividad 4.1" En cada una de las actividades de los anteriores subcomponentes se hará en forma paralela monitoreo y revisión de manera que se mantengan actualizadas Socialización con enlaces de planeación	Participación de enlaces	Secretaría de Planeación	Se realizan reuniones con la participación de los enlaces para la revisión de las actividades.	50%
	1.2	"Actividad 4.2" Recepción de observaciones y propuesta para	Observaciones y propuestas	Secretaría de Planeación	Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se informará 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	Secretaría de Planeación	Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se informará 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	Relatoría de enlaces	Secretaría de Planeación	Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se informará de esta recomendación oficiosamente, toda vez que se encuentra dentro del plazo de ejecución	0%
	1.5	"Actividad 1.5" Redacción y ajuste	Política ajustada	Secretaría de Planeación	Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se informará 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	Secretaría de Planeación	Pendiente de Materializar acciones que permita evidenciar avances para el próximo cuatrimestre, se informará 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 socialización Socialización con enlaces de Planeación para su	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 propuesta para sistematización y análisis	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%
	5.3	"Actividad 5.3" Acompañar la redacción y ajuste	Observaciones y propuestas	Control interno de gestión	La Oficina de Control Interno realiza acompañamiento permanente	100%
	5.4	"Actividad 5.4" Verificar socialización y seguimiento	Relatoría de enlaces	Control interno de gestión	La Oficina de Control Interno verifica el cumplimiento de las actividades	100%

2. RACIONALIZACION DE TRAMITES

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Detalles del Trámite a		Acciones de Racionalización a Describir:							
Nombre Estado	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano/entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalizadas	Responsable	Seguimiento Actividad	Soporte / Evidencia
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 reducir los documentos solicitados para obtener un acto administrativo para el reconocimiento y pago	Disminución en los tiempos y costos inherentes 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	Trámite totalmente en línea a través de la plataforma de Humano en línea	1 Circular No. 010 del 19 de enero de 2023. Nuevo proceso para el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas "pensiones" y "auxilio" el cual aplica a partir del 19 de enero del 2023. http://www.seidnortedesantander.gov.co/images/documentos/2523/circularen/Circular_No_010_19012023_Trámite_Pensiones_y_Auxilio_en_Linea.pdf 2. Guía del docente para la solicitud de auxilio a través del sistema humano en línea. http://www.seidnortedesantander.gov.co/images/documentos/FormatosparaFormatosFormulario20230119%20Guia%20Pensiones%20%20Audios%20en%20Linea/Guia%20de%20docente%20Audios_V2.pdf 3. Acceso al aplicativo de humano en línea de la Secretaría de Educación de Norte de Santander. https://rmh.gestionsecretariaseducacion.gov.co/humano/ElUniyres.aspx?EnteNorteSantander

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente 3: Rendición de cuentas 2023						
Subcomponente /Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Seguimiento OCI	Evidencia	% Cumplimiento
	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 la sede electrónica.	https://www.gobnortedesantander.gov.co/p/p/participa/pagina/rendicion-de-cuentas-gestion-2020-2021-11082022-2?view=rendicion-cuentas&id=229	100%
	1.3 Elaborar la Estrategia de Rendición de Cuentas	Formato para el Informe de gestión y balance de resultados	Secretaría de Planeación y Oficina de Comunicaciones y Prensa, Oficinas de Desarrollo Territorial y Secretaría de las TIC's	Se diseñó y ajustó estrategia para la rendición de cuentas.	https://www.gobnortedesantander.gov.co/p/p/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 Prensa, Oficinas de 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 instruccionales	Oficina de Alcaldes, Oficina de Comunicaciones y Prensa, Oficinas de Desarrollo Territorial y Secretaría de las TIC's	Formatos ajustados de acuerdo a los lineamientos establecidos 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 con los QDS	5 visitas al año	Alcaldes, Oficinas de Comunicaciones y Prensa, Oficinas de Desarrollo Territorial y Secretaría de las TIC's	Se desarrollaron mesas de trabajo sectoriales para alimentar la Matriz de indicadores y obtener una matriz depurada, clasificada y asociada.	Matriz de indicadores con un horizonte de diez años para el análisis de 20 años	100%
	1.7 Diseño de manifiesto para facilitar el análisis del indicador e identificación de las brechas sociales y	5 Actas y boletines mensuales elaborados	Oficina de Alcaldes, Oficina de Comunicaciones y Prensa, Oficinas de	Fue diseñada y socializada la matriz para el análisis de los indicadores de resultados	Manifiesto de análisis de indicadores sectoriales	100%



OFICINA ASESORA CONTROL
DE GESTIÓN

Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	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 interés, 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 aspectos.	Publicación evidencias Actas y boletines mensuales publicados	Oficina de Comunicaciones y Prensa	El líder de Gestión de comunicaciones, presenta y socializa los ajustes realizados a la Estrategia de Comunicaciones 2023, para los encuentros de diálogo 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 diálogo con grupos focales	Equipo Estratégico de Rendición de Cuentas	Los informes del tercer trimestre del 2023 han sido revisados en Consejo de Gobierno, fueron cargados a la sede electrónica	https://www.nortedesantander.gov.co/#/transparencia/derechos-de-peticion	75%
	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 tercer trimestre del 2023.	https://www.nortedesantander.gov.co/#/transparencia/informes-gestion-evaluacion-auditoria?tipo=informes-auditoria-gestion	100%
	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 tercer trimestre 2023 presentados han sido revisados, ajustados y están listos para ser publicados en la sede electrónica.	https://www.nortedesantander.gov.co/#/transparencia/informes-gestion-evaluacion-auditoria?tipo=informes-auditoria-gestion	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 tercer trimestre del 2023 han sido socializados y validados en Consejo de Gobierno	Actas Consejo de Gobierno, reposan en el archivo de la Secretaría General.	75%
	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 tercer trimestre del 2023 se ajustaron de acuerdo a las observaciones presentadas por el Señor Gobernador del Departamento	https://www.nortedesantander.gov.co/#/transparencia/informes-gestion-evaluacion-auditoria?tipo=informes-auditoria-gestion	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	Agenda de Visitas institucionales	Agenda ajustada a la disponibilidad del señor Gobernador.	50%
	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	Agenda ajustada a la disponibilidad del señor Gobernador.	50%
	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, realizadas y publicadas en la sede electrónica y medios de difusión.	https://www.nortedesantander.gov.co/#/prensa/noticias	80%



Subcompon ente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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 Relaciónamiento con el ciudadano y oficina de Comunicaciones y Prensa	Documentar los encuentros o visitas institucionales	https://www.nortedesantander.gov.co/#/prensa/noticias	50%	CONTROL DN
	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	Evidencias de la instalación de la Mesa Departamental de Infancia y Adolescencia	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	100%	
	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	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	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	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	100%	
	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	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	100%	
	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	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	100%	
	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	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	100%	
	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	Resultado de la evaluación de la Audiencia.	https://www.nortedesantander.gov.co/#/participa/rendicion-cuentas/evaluacion-del-cuarto-proceso-de-rendicion-publica-de-cuentas-de-los-derechos-de-ninos-ninas-adolescentes-y-juvenes:nna?type=rendicion-cuentas&id=9573	100%	
	2.11	Programación de las audiencias públicas de rendición de cuentas	Acta de cierre	Oficina de Control Interno de Gestión	Dos Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas	Las audiencias se realizaron los días 12 y 20 de diciembre.	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	https://www.nortedesantander.gov.co/#/prensa/noticias/ninos-ninas-juvenes-y-adolescentes-podran-conocer-los-resultados-del-gobierno-de-las-oportunidades	100%	
	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	https://www.nortedesantander.gov.co/#/prensa/noticias/ninos-ninas-juvenes-y-adolescentes-podran-conocer-los-resultados-del-gobierno-de-las-oportunidades	50%	
	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	https://www.nortedesantander.gov.co/#/prensa/noticias/ninos-ninas-juvenes-y-adolescentes-podran-conocer-los-resultados-del-gobierno-de-las-oportunidades	50%	
	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	https://sistemadegestiondocumentalids.gov.co/pqrs/pqr_gobernacion_2/	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	Informe de Gestión y balance de resultados 2020-2023, publicados en la sede electrónica.	https://nortedesantander.gov.co/#/participa/rendicion-cuentas	100%
	2,18	Realización de la Audiencia Pública de RENDINIÑOS	Reconocimiento al mejor Encuentro de diálogo focal	Equipo estratégico de rendición de cuentas	Ejecución y publicación en la sede electrónica.	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	100%
	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 realizó el 20 de diciembre en las instalaciones de la Quinta Teresa.	Falta publicar la infografía en la sede electrónica.	80%
	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	Informe de los Encuentros de diálogo y Audiencia Pública.	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	100%
	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	https://www.nortedesantander.gov.co/#/participa/rendicion-cuentas/plan-de-mejoramiento-rpc-2020-2023-norte-de-santander?type=rendicion-cuentas&id=9662	100%
	2,22	Evaluación de las audiencias públicas de rendición de cuentas	Plan Departamental de Capacitación	Secretaría General del Departamento	Pendiente	https://www.nortedesantander.gov.co/#/participa/rendicion-cuentas/evaluacion-del-proceso-de-rendicion-publica-de-cuentas-2023?type=rendicion-cuentas&id=9774	100%
	2,23	Cierre de las audiencias públicas de rendición de cuentas	Proceso de RPC evaluado	Equipo Técnico	Pendiente	https://www.nortedesantander.gov.co/#/participa/rendicion-cuentas/evaluacion-del-proceso-de-rendicion-publica-de-cuentas-2023?type=rendicion-cuentas&id=9774	100%
	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	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	100%
Subcompon ente 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%A1ctenos 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	PQRSD activo	https://sistemadegestiondocumentalnds.gov.co/pors/pqr-gobernacion-2/	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	Se encuentra publicado el Informe de las PQRSD del tercer trimestre de 2023.	https://www.nortedesantander.gov.co/#/transparencia/derechos-de-peticion/consolidado-informe-porsd-3-trimestre-2023?type=derechos-peticion&id=9561	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 electrónica, redes sociales, Emisora Norte Stereo.	100%
	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	Las dependencias involucradas trabajarán articuladamente, para la ejecución de la Rendición de cuentas.	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	80%
	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	Los encuentros de diálogo fueron exitosos en cada uno de los grupos etarios.	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	80%
	3.7	Identificar y exaltar la audiencia pública de rendición de cuentas con mayor compromiso institucional	Veedurías ciudadanas capacitadas	Secretaría de Gobierno del Departamento	En la rendición de cuentas de NNAJ, se trabajó articuladamente con ICBF, IDS, INDENORTE y las Secretarías líderes del proceso.	https://administrador.nortedesantander.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/RPC-2020-2023-ENCUENTROS-DE-DIALOGO-Y-AUDIENCIA-PUBLICA.pdf	80%



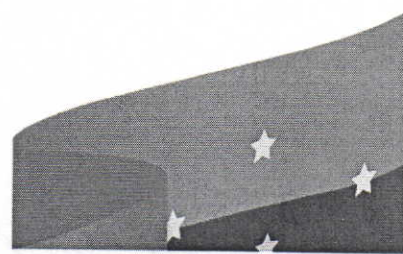
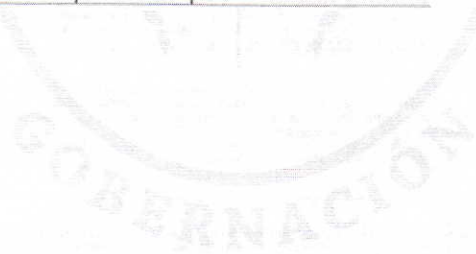
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.8	Capacitación a las veedurías ciudadanas a través de convenio con Organismos de Control	Convenio para el fortalecimiento del CTP	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Capacitación a veedurías ciudadanas con la Escuela de Gestión 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 para el CTP.	Contratos e informes que reposan en el archivo de la Secretaría de Planeación.	100%
	3.10	Capacitación a servidores públicos y ciudadanos a través de convenio con entidades de control, DAFF, SENA, ESAP, universidades.	Proceso de RPC evaluado	Equipo Técnico	Plan de Capacitación Departamental	Listados de asistencia	100%
	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		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	https://www.nortedesantander.gov.co/#/participa/rendicion-cuentas/plan-de-mejoramiento-derechos-nna-norte-de-santander?type=rendicion-cuentas&id=9484	100%
Subcomponente 4	4.3	Socializar los resultados en Consejo de Gobierno	Plan de mejora socializado	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Pendiente		50%
	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	https://www.nortedesantander.gov.co/#/participa/rendicion-cuentas/plan-de-mejoramiento-derechos-nna-norte-de-santander?type=rendicion-cuentas&id=9484	0%
	4.5	Seguimiento al Plan de Mejora	Informes de seguimiento	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Pendiente		50%

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 2023						
Subcomponente	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	Secretaría 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 23 de junio se conformaron los tres talleres de trabajo para definir la Línea base de priorización del 30% de los trámites, 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 interés por medio de 7 ejercicios de PC con uso de medios digitales cuya línea base es el grupo de trámites que conformaran el plan de priorización de trámites. Para esta gestión se conformó el grupo de trabajo así: administrador del SUIT, Operadores de los trámites adscritos a las secretarías de educación, Tránsito y Jurídica, Líder de Atención al Ciudadano y el equipo TIC responsable de la meta. La caracterización estará 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 trámites. Como evidencia de estas acciones se cuenta registro fotográfico, presentaciones de las reuniones efectuadas y comunicaciones internas dirigidas a las dependencias pertinentes. El análisis y valoración de los trámites se están realizando por cada dependencia y se deberá remitir esta información a más tardar el lunes 11 de septiembre.	document o word anexo y matriz excel de trámites 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 Gobernación de Norte de Santander. De acuerdo al diagnóstico	espacios adecuados	Atención al Ciudadano. Secretario general	Se realiza la visita a cada una de las oficinas destinadas con el relacionamiento a la ciudadanía de las sedes de la Gobernación de Norte de Santander, dejando un diagnóstico de cada uno de estos puntos dejando un avance para el año 2024. https://drive.google.com/file/d/1QGsyF_rJBe9uceMpyJvHT2KMZbCPdIB5/view?usp=drive_link		80%



3.2	Crear una Estrategia de Comunicación para el ciudadano.	Diseñar e implementar estrategias para la orientación y visualización de los servicios disponibles para el Ciudadano.	Secretaría General - Área 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, debido al proceso de Empalme y transición de gobierno el cual prevalece en la entrega de informes y cierre de actividades en estas dependencias, se deja abierta esta actividad para dar continuidad durante el primer trimestre de la vigencia 2024 de acuerdo al planteamiento del plan	https://www.nortesantander.gov.co/#inicio	66%
3.3	programa de incentivos adoptado por la Gobernación de Norte de Santander a los servidores públicos que brindan 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 - Área 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. - durante la presente vigencia no fue posible la aprobación del proyecto se deja plasmado como recomendación en el proceso de empalme en búsqueda de su aplicación en la vigencia 2024		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 - Área Talento Humano- Grupo de atención al ciudadano.	Se logro llevar a cabo la capacitación de 5 funcionarios en el ultimo trimestre del año 2023, contando con el apoyo del departamento nacional de planeacion DNP, en tematica correspondiente al CURSO VIRTUAL DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PUBLICOS DE COLOMBIA.	https://drive.google.com/drive/folders/1d5o626qY-KwN8Qn3P4kHwCjUjNlWcrw0z?	100%
4.1	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, Reclamos y Denuncias radicados por los ciudadanos de la Administración Departamental.	Informe al seguimiento a los PQRSO trimestral con tiempo de respuesta.	Secretaría General - Atención al Ciudadano.	Se viene realizando el seguimiento quincenalmente a la oportunidad de respuestas a las PQRSO, se les envía a los correos institucionales de la secretaría y la de los enlaces los PQRSO que no tienen respuesta. El informe del segundo trimestre ya se encuentra publicado en la pagina de la Gobernación.	https://drive.google.com/drive/folders/1d5o626qY-KwN8Qn3P4kHwCjUjNlWcrw0z?	100%





Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Fortalecer el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con los servidores públicos, a través de asesorías y capacitaciones donde se detecten inconvenientes, realizar jornadas de capacitación y socialización	Cumplimiento de Ley en términos de respuesta a PQRSDF en un 85%.	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 PQRSDF.	https://drive.google.com/file/d/1qTFnQDAobT8k62ZQJmp4QUqoEUgUJGMp/view?usp=sharing	100%
	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 están 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.	https://administrador.nortedesantander.gov.co/derechos/peticion/informe-encuesta-para-medir-la-satisfaccion-al-usuario-cuanto-trimestre-	100%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Brindar jornadas de sensibilización y capacitación a los ciudadanos en la Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información pública.	2 jornadas de capacitaciones al año	Secretaría de las TIC-Secretaría General - Área Talento Humano	En este cuatrimestre no se llevaron a cabo las dos jornadas de capacitación, 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 capacitación para el mes de octubre o noviembre. 2) jornada a los funcionarios públicos de la entidad: Conforme al PIC 2023 esta capacitación esta agendada para desarrollarse en septiembre u octubre según	Consultar PIC 2023 en la sede electrónica oficial.	45%

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Componente 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION 2023							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Seguimiento OCI	Evidencia	% Cumplimiento	
Subcomponente 1 Lineamiento de Transparencia Activa	1.1	Finalizar el proceso de integración de la sede electrónica institucional al portal único del Estado colombiano GOV.CO	Sede electrónica integrada a GOV.CO	TIC, General	Se finalizó el proceso de integración de la sede electrónica, el día 23 de mayo se llevó a cabo la primera sesión de evaluación y diagnóstico por parte de la AND respecto de las mejoras realizadas a los lineamientos de diseño, funcional, seguridad, accesibilidad y usabilidad establecidos en la Resolución 2893 de 2020 (Mincit). La última evaluación arrojó un cumplimiento del 72%, con el compromiso de revisar y cumplir con las observaciones dadas para realizar la próxima evaluación por parte de la AND. Esta actividad se trabaja de manera articulada con la secretaría general teniendo en cuenta que esa dependencia tiene a cargo la administración del sitio web. De otra parte con el fin de finalizar este proceso de integración, 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: diagnóstico presentado de la sede electrónica día septiembre, y Plan de trabajo enviado por la AND	78%
	1.2	Finalizar el proceso de integración de cuatro trámites al portal único del Estado colombiano GOV.CO (Impuesto de vehiculo, Impuesto de Registro, Impuesto al consumo de licor, vinos y aperitivos de origen extranjero y Certificado de Paz y Salvo Automotor)	Cuatro trámites integrados a GOV.CO	TIC, Hacienda	El proceso de integración de cuatro trámites en línea de la entidad al portal GOV.CO, en el mes de diciembre se logró la integración de tres trámites: Impuesto de Vehículo automotor, Certificado de Paz y Salvo automotor, Impuesto de Registro. Esta actividad se trabaja de manera articulada con la secretaría de hacienda y los operadores de los trámites AP SYSTEM el trámite del Impuesto al consumo de licor y aperitivos extranjeros termino con porcentaje: 98% del operador Thomas Greg pendiente de integración	Se remiten cuatro excel con el diagnóstico y evaluación de la AND del mes de junio	98%
	1.3	Integrar al portal único del Estado colombiano GOV.CO dos trámites, OPAs o CAIP que se encuentren actualmente total o parcialmente en línea	Dos trámites, OPAs o CAIP integrados a GOV.CO	TIC y las dependencias (s) originaria (s) de los trámites a integrar	En este periodo se logró vincular a la carpeta ciudadana digital (CCD) dos trámites de la entidad (Impuesto de Registro y Certificado de paz y salvo automotor) que permite su consulta por el usuario a través del portal GOV.CO	https://carpetaciudadana.and.gov.co/	100%
Subcomponente 2 Lineamiento de Transparencia Pasiva	2.1	Realizar ejercicios de caracterización ciudadana, usuarios y grupos de interés para identificar preferencias, inquietudes, y sugerencias y recomendaciones que lleven a la entidad a mejorar la oferta institucional y los canales digitales de atención ciudadana	Informes, resultados y compromiso de caracterización con usuarios y grupos de interés	TIC, General, Oficina de la Relación con el Ciudadano	En mesas de trabajo realizadas el 21 y 23 de junio se conformaron los tres talleres de trabajo para definir la Línea base de priorización del 30% de los trámites, 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 interés por medio de 7 ejercicios de PC con uso de medios digitales cuya línea base es el grupo de trámites que conformaran el plan de priorización de trámites. Para esta gestión se conformó el grupo de trabajo así: administrador del SUIT, Operadores de los trámites adscritos a las secretarías de educación, Tránsito y Jurídica, Líder de Atención al Ciudadano y el equipo TIC responsable de la mesa. La caracterización estará 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 trámites. Como evidencia de estas acciones se cuenta registro fotográfico, presentaciones de las reuniones efectuadas y comunicaciones internas dirigidas a las dependencias pertinentes. El análisis y valoración de los trámites se están realizando por cada dependencia y se deberá remitir esta información a más tardar el lunes 11 de septiembre.	documento word anexo y matriz excel de trámites por oficinas	65%



OFICINA ASESORA CONTROL					
Subcompon ente 3 Definición de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	DATOS ABIERTOS Desarrollar estrategias para aumentar la publicación de datos abiertos en el portal nacional www.datos.gov.co que contengan información de interés para los actores del ecosistema de datos abiertos	Unco (b) conjuntos de datos abiertos publicados y validados en www.datos.gov.co	TIC, secretarías, oficinas y consejerías	
	3.2	TOMA DE DECISIONES BASADAS EN DATOS: Realizar ejercicios de analítica descriptiva o diagnóstica con el fin de describir y entender hechos y fenómenos respecto de los datos o información 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	Un informe de analítica descriptiva socializado en comité de gestión y desempeño	TIC, secretarías, oficinas y consejerías	No se ha realizado gestión en este periodo informado NA 0%
Subcompon ente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementar el software CONVERTIC en los dispositivos tecnológicos ubicados en la Oficina de la Relación con el Ciudadano y articular con el Mintic la capacitación al personal de la entidad y servicio de vigilancia y seguridad y funcionamiento y operación del software	CONVERTIC instalado y funcionamiento	TIC, General, Oficina de la Relación con el Ciudadano	La gestión de esta actividad queda sujeta a las disposiciones que se adelanten por la Oficina de Relación con el Ciudadano en su adecuación de equipos requeridos para que TIC pueda articular con el MINITIC la instalación de este programa NA 0%
Subcompon ente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar mesas de trabajo con los líderes de las políticas del modelo MIPG para monitorear el cumplimiento e la Resolución 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	10 mesas de trabajo realizadas, acta de reunión, compromiso e informe de avances	Líderes de las políticas MIPG	No se ha realizado gestión en este periodo informado 0%

6.INICIATIVAS ADICIONALES

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES 2023							
Subcompon ente /Proceso	Actividades		Meta o producto	Responsable	Seguimiento OCI	Evidencia	% Cumplimiento
1.Gestión del Conocimie nto y la Innovació n	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	En este periodo no se programo con la politica GESCO estas jornadas. Se espera que en el proximo periodo se pueda articular con el lider de esa politica que esta a cargo de General esta gestion.	NA	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	La Jornada con los funcionarios se tenía programada en el PIC 2023 para llevarla a cabo en el ultimo trimestre, de acuerdo a la disposicion que se tenían en el area de talento humano para agendar la fecha hora y lugar e igualmente la jornada con la comunidad, la cual se articularia con el jefe de la oficina de relacionamiento con el ciudadano para realizarla en el mes de noviembre de 2023.	PIC 2023	0%



RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

fomag



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
PARA RECORDAR	3
INGRESO AL SISTEMA HUMANO EN LÍNEA	4
INGRESO DE DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES	4
INGRESO DE BENEFICIARIOS	6
SOLICITUD DE AUXILIO	12
a. Auxilio Funerario	15
b. Seguro por muerte y Pago Masada a Herederos	15
c. Indemnización accidente de trabajo	17
d. Indemnización enfermedad profesional	18
CARGUE DE DOCUMENTOS OBLIGATORIOS PARA LA SOLICITUD DE AUXILIOS	20
a. Documentos Auxilio Funerario	22
b. Documentos Seguro por Muerte	23
c. Documentos Indemnización Accidente de Trabajo	25
d. Documentos Indemnización Enfermedad Profesional	26
CORRECCIÓN DE DOCUMENTOS	29
NOTIFICACIÓN	34
DESISTIR DE LA SOLICITUD	35
CONTROL DE VERSIONES GUÍA	37

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
INGRESO AL SISTEMA HUMANO EN LÍNEA	5
INGRESO DE DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES	5
INGRESO COMO USUARIO EXTERNO DE UN BENEFICIARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL	8
SOLICITUD CERTIFICACIÓN HISTORIA LABORAL Y SALARIAL EN LÍNEA	14
CONTROL DE VERSIONES GUÍA	29

fomag



GUÍA DEL DOCENTE PARA SOLICITAR PRESTACIONES - PENSIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA HUMANO EN LÍNEA.

Formulario de solicitud de prestaciones y pensiones a través del sistema humano en línea. Incluye campos para datos personales, laborales, y financieros, así como una sección de comentarios.

Información General

Nombre: [] Apellido: [] Fecha de nacimiento: [] Sexo: []

Información Laboral

Nombre de la institución: [] Cargo: [] Fecha de ingreso: []

Información Financiera

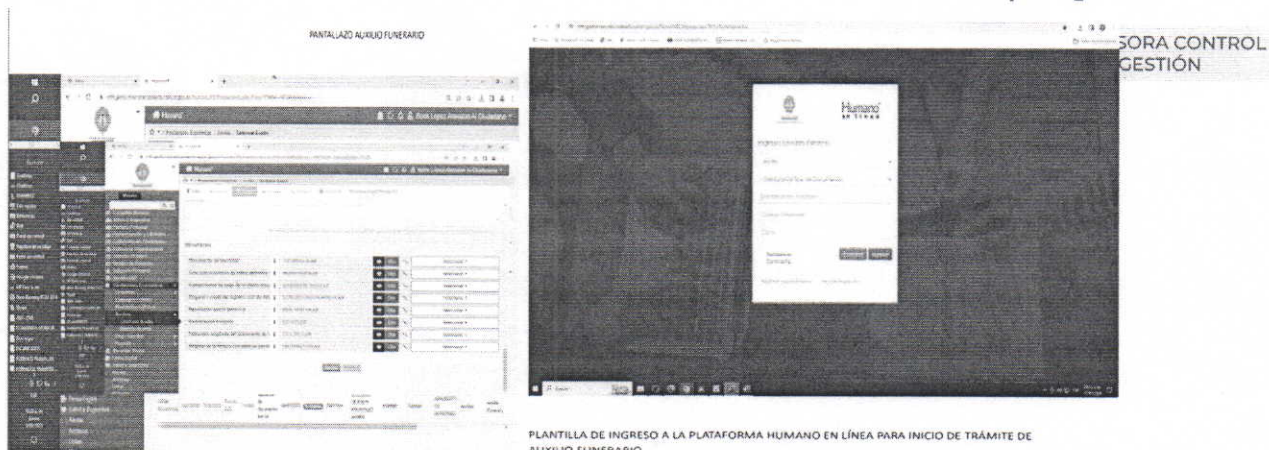
Salario: [] Tipo de contrato: []

Comentarios

[]



Gobernación
de Norte de
Santander



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

