

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD:

GOBERNACION DE BOYACA

AÑO :

2015

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

GOBERNACION DE BOYACA 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION		ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
	1. Elaboracion del Mapa de Riesgo de Corrupción de la gobernación de Boyacá, con base en el mapa de riesgos por proceso existente.	X	Informe Consolidado, Monitoreo y Revisión de Riesgos de Corrupción a los procesos incluidos en el Mapa de Riesgos de corrupción			Direccionamiento y Mejoramiento del SIG	
	2. Actualización y socialización del procedimiento PE-P-08, SISTEMAS DE INFORMACION TERRITORIAL		Se actualizó el procedimiento en cuanto a actividades y registros, de acuerdo a tareas realizadas por cada funcionario responsable del mismo. Socialización del procedimiento a tres (3) funcionarios encargados de realizar las actividades que se registran.			Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal	El formato PE-P08-F05 no se ha actualizado dentro de la herramienta de solución, a pesar de encontrarse la siguiente versión n.1 en borrador para su aprobación, pero la alta dirección y el responsable del proceso no lo han permitido, desconociendo la norma, respecto a la mejora continua, lo que conlleva a no implementar las acciones de control y la mitigación del riesgo.
	3. Recepcionar observaciones y dar respuesta a las mismas		Han sido recepcionadas las observaciones, tanto en medio magnético por el correo electrónico de la Dirección de contratación, como en medio físico y se han dado respuesta a las mismas, garantizando la transparencia de las actuaciones.			Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal	
	4. Verificar que las adendas garanticen la libre concurrencia y den cumplimiento a la normatividad vigente		Fueron realizadas y verificadas las adendas de acuerdo a la normatividad vigente .-			Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal	

<p>5. Actualizar el Manual de Contratación cuando se requiera e implementarlo</p>		<p>No se ha llevado a cabo una nueva modificación del Manual de Contratación, en razón a que la normatividad no ha cambiado y las actividades propias del proceso no se han modificado.</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	
<p>6. Verificar la publicación realizada en el SECOP</p>		<p>Se ha dado cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a la publicación de todos los pliegos de condiciones en la página del SECOP</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	
<p>7. Realizar audiencias obligatorias durante el proceso precontractual que garanticen la transparencia de las actuaciones.</p>		<p>Se ha dado cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a la realización de audiencias obligatorias durante el proceso precontractual, lo cual garantiza la transparencia de las actuaciones.</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	<p>Fueron realizadas 24 audiencias, relacionadas con procesos de selección licitación pública, selecciones abreviadas, concurso de méritos y mínima cuantía.</p>
<p>8. Actualizar los procedimientos del proceso Gestión Contractual de acuerdo a la normatividad vigente y a las actividades propias de la Dirección de Contratación, cuando se requiera.</p>		<p>No se ha llevado a cabo una nueva modificación de los procedimientos del proceso, en razón a que la normatividad no ha cambiado y las actividades propias del proceso no se han modificado.</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	
<p>9. Identificar las necesidades reales para la contratación de personal por CPS mediante la Certificación de Talento Humano que evidencie la necesidad del personal a contratar</p>		<p>Se ha realizado la verificación de la Certificación de Talento Humano, para cada una de las solicitudes allegadas por cada de las sectoriales para los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	<p>Fueron verificados 1191 Certificaciones de Talento Humano, correspondientes al número de contratos celebrados a la fecha de corte del informe</p>

M
a
p
a

d
e

R
l
e
s
g
o
s

d
e

C
o
r
r
u
p
t
i
o
n

<p>10. Actualización del Manual de Interventoría y/o Supervisión, cuando se requiera, e implementación del mismo.</p>		<p>No se ha llevado cabo una nueva modificación del Manual de Interventoría y/o supervisión, en razón a que la normatividad no ha cambiado y las actividades propias del proceso no se han modificado.</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	
<p>11. Declaración por parte de los proponentes de no estar incursos en inhabilidades e incompatibilidades</p>		<p>En los procesos de selección en el pliego de condiciones se establece un numeral que reglamenta la materia, ya que es una causal de rechazo encontrarse en inhabilidades e incompatibilidades. E</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	<p>Fueron verificadas las declaraciones de inhabilidades e incompatibilidades de los 11 pliegos de condiciones publicados en la página del SECOP, correspondientes a los procesos de selección (licitaciones públicas, selecciones abreviadas y concurso de méritos) adelantados</p>
<p>12. Consulta de antecedentes de Procuraduría y Contraloría.</p>		<p>Han sido verificados los antecedentes de Procuraduría y Contraloría, tanto de contratos como de convenios. Dichos documentos reposan en carpeta</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	<p>Fueron verificados los antecedentes de Procuraduría y Contraloría de 1506 expedientes contractuales, correspondientes a la contratación celebrada con corte al presente informe</p>
<p>13. Incluir en todos los contratos y convenios una cláusula en la cual se manifiesta que no se está incurrido en inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses para contratar con el departamento Boyacá</p>		<p>Se ha venido incluyendo la cláusula de inhabilidades e incompatibilidades en los contratos y convenios</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	<p>Fue incluida la cláusula de inhabilidades e incompatibilidades en 1340 minutos.</p>
<p>14. Actualizar el Manual de Contratación cuando se requiera e implementarlo</p>		<p>No se ha llevado a cabo una nueva modificación del Manual de Contratación, en razón a que la normatividad no ha cambiado y las actividades propias del proceso no se han modificado.</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	<p>Manual de Contratación actualizado y en implementación.</p>

<p>15. Actualizar y socializar los instructivos y procedimientos del proceso</p>		<p>No se ha llevado a cabo una nueva modificación del instructivo y procedimiento del proceso, en razón a que la normatividad no ha cambiado y las actividades propias del proceso no se han modificado.</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	<p>Instructivos y Procedimientos actualizados y en implementación</p>
<p>16. Capacitar a los funcionarios de la Dirección de Contratación en temas relacionados con la contratación pública</p>		<p>A la fecha de corte de éste informe de seguimiento no se ha llevado cabo capacitación relacionada con contratación pública. Dicha capacitación está proyectada para el segundo semestre de 2015.</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	<p>Cero funcionarios capacitados</p>
<p>17. Informe Trimestral fallos en contra primera instancia</p>					<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	<p>No reporte medición del indicador</p>
<p>18. Capacitaciones sobre el código de Ética.</p>		<p>Se elaboró el cronograma de capacitación sobre el código de ética de la Gobernación a los funcionarios de la Dirección de Recaudo y Fiscalización, las cuales se iniciarán a partir del mes de Mayo de 2015.</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	

<p>19. Verificar el cumplimiento de los controles establecidos en los procedimientos de Recaudo y Fiscalización para mitigar el riesgo.</p>		<p>Se actualizaron los procedimientos: FF-P-05 OPERATIVOS DE CONTROL Y PROCESO RENTÍSTICO FF-P-04 REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE NOVEDADES DE LOS CONTRIBUYENTES FF-P-07 LIQUIDACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO DE REGISTRO FF-P-09 MANEJO DE ESPECIES VENALES Y PAPELERÍA OFICIAL En los procedimientos que se manejan a través del Sistema SIVER, el software tiene mecanismos de seguridad frente a las obligaciones tributarias de vehículos, no es posible eliminar registros de deudores sin la aprobación del proveedor del software. Frente al producto no conforme de las liquidaciones de vehículos y registro, se realiza auditoría diaria por parte de funcionarios de la Dirección de Recaudo y Fiscalización. Se crearon los procedimientos: FF-P-53 COBRO PERSUASIVO DE CARTERA FF-P-54 IMPUESTO SOBRE LOTERÍAS FORANEAS Y RETENCIÓN SOBRE PREMIOS FF-P-52 ACUERDOS DE PAGO FF-P-50 OTROS OPERATIVOS DE CONTROL, IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES Incluyendo actividades de control dentro de los procedimientos</p>			<p>Responsables del Proceso - Gestión Financiera y Fiscal</p>	
<p>1. Sensibilización y socialización del Sistema Único de Trámites y Servicios SUIIT 3.0 y su Decreto Ley 019 Anti tramites y estrategia anticorrupción</p>		<p>Se realizaron las respectivas jornadas de capacitación con los responsables o dueños de los trámites de las sectoriales</p>			<p>Direccionamiento y Mejoramiento del SIG</p>	
<p>2. Verificar el Inventario Único de Trámites y Servicios; incluye tramites y otros procesos administrativos y la estandarización de los Modelos por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP con cada uno de los procesos.</p>		<p>La gobernación de Boyacá cuenta con 90 tramites y servicios identificados en el Inventario del DAFP; de los cuales tiene inscritos 73, 9 en Gestión y 8 en Creación.</p>			<p>Direccionamiento y Mejoramiento del SIG</p>	<p>Presenta un porcentaje de avance en el desarrollo de esta actividad del 81%.</p>

<p>Estrategia Anticorrupción</p>	<p>3. Análisis y revisión de la información de cada una de las sectoriales que tienen trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano según el componente de la Política Anti trámites para que sean intervenidas por la política de racionalización de trámites</p>		<p>Se ha venido desarrollando esta actividad con el trabajo de los facilitadores y dueño de los trámites a su cargo.</p>			<p>Direccionamiento y Mejoramiento del SIG</p>	<p>Se puede evidenciar en la plataforma SUI 3.0 y los acuerdos ISOLUCION en los respectivos acuerdos de servicios.</p>
	<p>4. Proceso de análisis y selección de información y elaboración de banco de datos (Normatividad, formularios de cada trámite) de los trámites estandarizados y procedimientos administrativos de la Gobernación de Boyacá por secretaria (Educación, Hacienda, Participación y Democracia, Salud) (modelos y no modelos). Y aplicación de la herramienta de la política anti trámites</p>		<p>Se ha venido desarrollando esta actividad con el trabajo de los facilitadores y dueño de los trámites a su cargo.</p>			<p>Direccionamiento y Mejoramiento del SIG</p>	<p>Educación y salud no reportaron cumplimiento a las actividades que les competen para el tercer componente del Plan Anticorrupción</p>
	<p>5. Registro de datos e inscripción de procesos y procedimientos para revisión en la plataforma SUI 3.0 y actualización de los acuerdos de servicios de los procesos aplicando la normatividad vigente.</p>		<p>El registro e inscripción de las Hojas de Vida se encuentra desarrollado en un 81 % aplicando la normatividad vigente para cada trámite y se encuentran actualizados 73 trámites</p>			<p>Direccionamiento y Mejoramiento del SIG</p>	
	<p>6. Inscripción y aprobación por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP de la totalidad de trámites y servicios. Continuar con el desarrollo de la estrategia de interoperabilidad de la información en cada una de sus etapas de sensibilización y apropiación en las bases de datos para el año 2015.</p>		<p>Se encuentran inscritos y aprobados los modelos en la plataforma SUI y aprobados por el DAFP</p>			<p>Direccionamiento y Mejoramiento del SIG</p>	

<p>1. Solicitar y consolidar el informe de avance al Plan Departamental de Desarrollo de manera trimestral de cada una de las Sectoriales de la Gobernación de Boyacá, así como de cada uno de los Institutos Descentralizados, con la finalidad de retroalimentar el tablero de control como herramienta del seguimiento y la evaluación al PDD.</p>	<p>Se solicitó por parte del Departamento Administrativo de Planeación a todas las sectoriales de la Gobernación y además a entes descentralizados, el informe ejecutivo, plan indicativo y relación de proyectos con corte a 30 de diciembre de 2014, plan de acción 2015. Todo esto con el fin de preparar la rendición interna de cuentas con funcionarios y para subir esta información a la página de la Gobernación para que toda la comunidad tenga acceso a la misma.</p>	<p>Recibida la información de avance del Plan Departamental de Desarrollo por parte de las diferentes sectoriales de la gobernación de Boyacá y además de los entes descentralizados, se procedió a verificar su coincidencia con el plan indicativo para consolidar el TABLERO DE CONTROL con el avance de cada una de las metas del plan Departamental de Desarrollo con corte a 30 de diciembre de 2014 para ser publicado en la Pagina Web para la comunidad en general pueda consultarla</p>			<p>Responsable de Proceso - Planeacion Territorial</p>	<p>con corte a 30 de marzo de 2015</p>
---	---	---	--	--	--	--

<p>2. Enviar el informe trimestral de gestión, seguimiento y evaluación al Plan Departamental de Desarrollo a cada los miembros del Consejo Departamental de Planeación</p>	<p>Teniendo en cuenta que durante el año 2014 se diligenció y envió toda la información solicitada por la Corporación TRANSPARENCIA POR COLOMBIA a través de la plataforma correspondiente y del Formulario de Recolección de Información para el Índice de Transparencia Departamental, ésta realizó la medición de dicho Índice vigencia 2013-2014, para la Gobernación de Boyacá. En este caso se contestaron las réplicas necesarias de acuerdo con los componentes de: Divulgación proactiva, Talento Humano, Rendición de Cuentas, Contratación Pública, Medidas anticorrupción, participación Ciudadana y Gestión del Control Interno. A partir de los resultados de la medición correspondiente para la Gobernación de Boyacá se ha estado atentos constantemente a la actualización y publicación de toda la información de interés de la ciudadanía, a través de la página Web de la Sectorial.</p>				<p>Responsable de Proceso - Planeacion Territorial</p>	<p>Con el fin de dar cumplimiento a la ley, fortalecer los espacios de participación de la sociedad civil y por ende los mecanismos de transparencia, el Gobierno Departamental programó la primera sesión de rendición de cuentas 2015 ante el Consejo Departamental de Planeación, evento que se llevará a cabo en los alrededores del Lago de Tota durante los días 22, 23 y 24 de abril de 2015, para lo cual se realizaron las siguientes actividades de alistamiento: Se solicita información de avance de cada una de las metas contenidas en el Plan Departamental de Desarrollo con corte a 30 de marzo de 2015, lo cual incluye Plan Indictivo, Informe de Gestión y Relación de proyectos. Esto con el fin de consolidar la información base del TABLERO DE CONTROL para ser enviada a cada uno de los integrantes del Consejo Departamental de Planeación para la sesión mencionada.</p>
<p>3. Apropiación del tablero de control y actualización trimestral de la Información del avance del plan departamental de Desarrollo en el aplicativo del tablero de control, de acuerdo a los reportes hechos por las sectoriales y entes descentralizados de la Gobernación de Boyacá</p>		<p>.Con el fin de continuar con el seguimiento y evaluación al Plan Departamental de Desarrollo, durante el mes de marzo de 2015 se solicitó a todas las sectoriales y entes descentralizados la información de avance de las metas del plan , para consolidar la información del TABLERO DE CONTROL para la posterior rendición interna de cuentas con funcionarios públicos y con el consejo Departamental de Planeación previstas para el mes de abril de 2015.</p>			<p>Responsable de Proceso - Planeacion Territorial</p>	

R
e
n

" d i c i o n d e C u e n t a s

<p>4. Realizar como mínimo dos (2) jornadas de seguimiento y evaluación por parte de cada uno de los Secretarios, Directores y/o Gerentes. Se tiene previsto una primera sesión en el mes de abril y la segunda en el mes de septiembre.</p>		<p>Con el fin de fomentar la cultura de Transparencia en la Administración Pública, se realizó un ejercicio de planeación y Programación por parte del Departamento Administrativo de Planeación, dando como resultado el diseño de la Rendición Interna de cuentas con funcionarios Públicos de la Gobernación de Boyacá, como un ejercicio previo a la rendición de cuentas ante el Consejo Departamental de Planeación y ante la Ciudadanía en general. Todo esto previsto para el mes de abril de 2014.</p>			<p>Responsable de Proceso - Planeacion Territorial</p>	
<p>5. Socialización del Cronograma, criterios de presentación, descripción, recepción y consolidación de la información.</p>		<p>Se da inicio al diseño de la Rendición Interna de cuentas con Funcionarios Públicos, para lo cual se elabora la circular correspondiente para ser enviada a cada sectorial en la cual se establecen los parámetros para el buen desarrollo de dicha rendición, se les informa la fecha en la cual se realizará la misma y además se adjunta la respectiva agenda para que cada sectorial se entere de cuando le corresponde y el tiempo que dura cada exposición. Evento programado para los días 7,8,10 y 13 de abril de 2015.</p>			<p>Responsable de Proceso - Planeacion Territorial</p>	<p>Con el fin de dar cumplimiento a la ley, fortalecer los espacios de participación de la sociedad civil y por ende los mecanismos de transparencia, el Gobierno Departamental programó la primera sesión de rendición de cuentas 2015 ante el Consejo Departamental de Planeación, evento que se llevará a cabo en los alrededores del Lago de Tota durante los días 22,23 y 24 de abril de 2015, para lo cual se realizaron las siguientes actividades de alistamiento: Se solicita información de avance de cada una de las metas contenidas en el Plan Departamental de Desarrollo con corte a 30 de marzo de 2015, lo cual incluye Plan Indictavo, Informe de Gestión y Relación de proyectos. Esto con el fin de consolidar la información base del TABLERO DE CONTROL para ser enviada a cada uno de los integrantes del Consejo Departamental de Planeación para la sesión mencionada.</p>

<p>6. Rendición de Cuentas ante el Consejo Departamental de Planeación</p>		<p>Con el fin de dar cumplimiento a la ley, fortalecer los espacios de participación de la sociedad civil y por ende los mecanismos de transparencia, el Gobierno Departamental programó la primera sesión de rendición de cuentas 2015 ante el Consejo Departamental de Planeación, evento que se llevará a cabo en los alrededores del Lago de Tota durante los días 22,23 y 24 de abril de 2015, para lo cual se realizaron las siguientes actividades de alistamiento: Se solicita información de avance de cada una de las metas contenidas en el Plan Departamental de Desarrollo con corte a 30 de marzo de 2015, lo cual incluye Plan Indictavo, Informe de Gestión y Relación de proyectos. Esto con el fin de consolidar la información base del TABLERO DE CONTROL para ser enviada a cada uno de los integrantes del Consejo Departamental de Planeación para la sesión mencionada.</p>			<p>Responsable de Proceso - Planeación Territorial</p>	
<p>1. Socialización del portafolio de servicios</p>		<p>El Portafolio de Servicios del Proceso fue enviado a la Dirección de Evaluación y Calidad para ser consolidado por esa Dependencia.</p>			<p>Secretario General</p>	<p>Ver informe de seguimiento Control Interno</p>
<p>2. Medición de la satisfacción del ciudadano: ventanilla única, correspondencia externa, expedición certificaciones pasivos, a partir de febrero de 2015</p>		<p>Se lleva a cabo en el Procedimiento SA - P20 - Expedición de Pasaportes, donde se aplican cuatro encuestas diarias por parte de un auxiliar y la Tabulación y envío de los resultados a la Dirección de Evaluación y Calidad, son Responsabilidad de la Profesional Especializada de Pasaportes.</p>			<p>Secretario General</p>	<p>Ver informe de seguimiento Control Interno</p>

<p>3. Identificación de las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.</p>		<p>A través de las encuestas se Identifican las necesidades para una adecuada atención: De ésta actividad surgió el Mejoramiento de las Instalaciones de la Oficina de Pasaportes</p>			<p>Secretario General</p>	<p>Se ejecutó el Contrato No 007 del 21 de Marzo de 2014, denominado Construcción, Adecuación y Mantenimiento de la Infraestructura de la Oficina de Pasaportes en la Gobernación de Boyacá a fin de prestar un excelente servicio a la Comunidad que viene a realizar dicho trámite. Se tiene un avance del 95% del contrato. -Se ejecutó y liquidó el Contrato No 069 del 08 de octubre de 2014, denominado Suministro e Instalación de Mobiliario para la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Boyacá, - Se ejecutó el Contrato M.C. No 072 del 31 de Octubre de 2014, denominado Adquisición de equipos y dispositivos tecnológicos de captura de datos para la Oficina de Pasaportes de la Gobernación de Boyacá.</p>
<p>4. Dar prioridad en la atención a personas en condición de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores; estableciendo un espacio físico y asignación de recurso humano competente.</p>		<p>- Se asitió a una reunión con el Comité Departamental de Discapacitados, donde se informó de lo avances del cumplimiento del cuarto componente del Plan Anticorrupción por parte de La Dirección de Servicios Administrativos. Anexo Decreto NO: 00235 del 30 de Marzo de 2011, por medio del cual se creó el Sistema de Gestión en torno a la Discapacidad en el Departamento de Boyacá.</p>			<p>Secretario General</p>	<p>Se gestiona la asignación de una persona capacitada para atender a personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores ubicada a la entrada del Edificio Palacio de la torre de la Gobernación de Boyacá. Con la gestión de esta Dirección se logró la Asignación de dos (2) funcionarios de planta para apoyar el servicio en la Oficina de Pasaportes - Diseñar espacios físicos para la atención prioritaria para personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores: Se adecuó una oficina para personas de situación discapacitadas, niños, mujeres gestantes y adultos mayores ubicada a la entrada del Edificio Palacio de La Torre de la Gobernación de Boyacá. - Ver informe de seguimiento Control Interno</p>
<p>5. Colocar barandas a las rampas existentes y bandas antideslizantes para facilitar el desplazamiento seguro de usuarios.</p>		<p>Existen rampas, cintas antideslizantes y se están elaborando estudios previos para adecuar la Oficina de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Boyacá para colocar barandas en las diferentes rampas.</p>			<p>Secretario General</p>	<p>Ver informe de seguimiento Control Interno</p>
<p>6. Adecuar los espacios físicos según la norma de accesibilidad y señalización.</p>		<p>Se adecuaron Espacios Físicos según Norma de accesibilidad y señalización</p>			<p>Secretario General</p>	<p>Ver informe de seguimiento Control Interno</p>

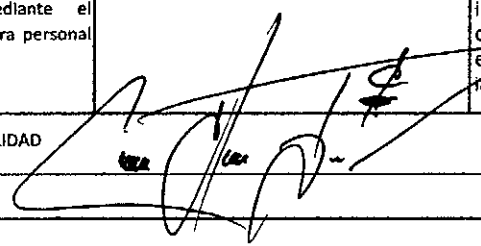
M
e
c
a
n
i
s
m
o

p
a
r
a

M
e
j
o
r
a

l
a

<p>7. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. . Procedimientos debidamente actualizados. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio y Requisitos</p>		<p>Esta a disposición en lugar visible la información de los derechos y deberes de los ciudadanos: La ventanilla de atención al ciudadano se colocó en lugar visible la información. Está a disposición en lugar visible la información de procedimientos trámites y tiempos de entrega del trámite, requisitos de cada trámite: En la ventanilla de atención al ciudadano y Pasaportes esta en lugar visible esta información</p>			<p>Secretario General</p>	
<p>8. Horarios y puntos de atención.</p>		<p>Los Horarios de atención al ciudadano están ubicados en lugar visible en la ventanilla de atención al ciudadano y Pasaportes</p>			<p>Secretario General</p>	
<p>9. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien dirigirse en caso de queja o reclamo .</p>		<p>Cerca al Buzón de Sugerencias está ubicado en lugar visible en Nombre del Secretario General Dr. José Raimundo Pabón Jiménez quien es el Responsable del Procedimiento de las P.Q.R.S.</p>			<p>Secretario General</p>	
<p>10.. Nombre y cargo del servidor que atiende público, en caso de queja o reclamo o felicitación.</p>		<p>Cerca al Buzon de Sugerencias está ubicado en lugar visible en Nombre del Secretario General Dr. José Raimundo Pabón Jiménez quien es el Responsable del Procedimiento de las P.Q.R.S.</p>			<p>Secretario General</p>	
<p>11. Capacitaciones a través de la dirección de talento humano incluido dentro del tema de clima organizacional.</p>		<p>Se solicitó a la Dirección de Talento Humano capacitar a todo el personal que atiende público.</p>			<p>Secretario General</p>	<p>Ver informe de seguimiento Control Interno</p>
<p>12. Existen canales de participación ciudadana a través de las mesas de concertación para la elaboración del plan de desarrollo y la rendición publica de cuenta</p>		<p>Se integraron canales de atención e información para asegurar la consistencia de la información entregada. Se está implementando Implementar protocolos de atención al Ciudadano: Existe en cada procedimiento los protocolos pertinentes</p>			<p>Secretario General</p>	

Atención al Ciudadano	13. Existe el código de ética y código de buen gobierno para fortalecer las relaciones de ciudadanía y estado, se deben socializar en los programas de inducción y re inducción.		Implementar protocolos de atención al Ciudadano: Existe en cada procedimiento los protocolos pertinentes			Secretario General	Ver informe de seguimiento oficina Control Interno
	14. Se implementaron 3 mecanismos electrónicos de turnos. (expedición de pasaportes)		Implementar Sistema de Turnos: Se adquirió y está en uso el Sistema de digiturnos. Portal web			Secretario General	
	15. Existe la ruta de evacuación y la señalización pertinente en toda la Gobernación.		Se adecuaron Espacios Fisicos según Norma de accesibilidad y señalización			Secretario General	Ver informe de seguimiento oficina Control Interno
	16. Canales de información mediante el acompañamiento de un funcionario para personal discapacitado auditiva y visualmente.		Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia de la información entregada. Se está implementando			Secretario General	Ver informe de seguimiento oficina Control Interno
Consolidación del Documento	Cargo: DIRECTOR DE EVALUACION Y CALIDAD CARLOS EDUARDO SUAREZ CELY Tunja, Abril de 2015						
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: HECTOR MANUEL SUAREZ Firma:	