PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019. V1

La Gobernación de Boyacá comprometido con la lucha contra la corrupción y el mejoramiento de servicio al ciudadano, presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2019, dando cumplimiento a lo establecido en el decreto 124 del 26 de enero de 2016, también al numeral 10 del capítulo III del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano Versión 2" de la Presidencia de la República y teniendo en cuenta lo establecido en el decreto 1499 de 2017 en esta herramienta se instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de planeación y Gestión –MIPG.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano integrado por estos cinco (5) componentes: Componente Gestión del Riesgo de Corrupción, Componente Racionalización de Trámites, Componente Rendición de Cuentas, Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información, que cuentan con parámetros establecidos, dentro de los cuales se propone este gobierno una serie de metas, articuladas con el Plan de Desarrollo 2016 – 2019 "Creemos en Boyacá Tierra de Paz y Libertad" y a los planes de cada de cada una de las vigencias avanzar en la lucha contra la corrupción y mejorar de manera radical la gestión administrativa introduciendo en ella los principios, los valores ancestrales, los cuales portamos con orgullo y dignidad y que en el ejercicio de lo público debemos aplicar con la mayor severidad posible, entendiendo la corrupción como "el mal uso del poder público o de la autoridad para el beneficio particular en detrimiento del bien general, por medio del soborno, la extorsión, la venta de influencias, el favoritismo, el fraude, el tráfico de dinero, el desfalco, etc".

Se presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2019, con el fin de contribuir al cumplimiento de la misión y la visión de la gobernación de Boyacá, en el sentido de mejorar las condiciones de vida de los habitantes.

El marco normativo que se tuvo en cuenta es: La ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Decreto 4637 de 2011, Decreto 1649 de 2014, Decreto 1081 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Anti trámites, Ley 962 de 2005, Decreto 943 de 2014, Decreto 1083 de 2015, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015,

Decreto 124 de 2016 y demás normas que regulen la materia, se elabora el presente plan, el cual contendrá los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL: El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2019, tiene como objetivo diseñar y establecer las estrategias y acciones que contribuyan a eliminar o mitigar los riesgos de corrupción, a mejorar la atención a presentar información oportuna y veraz a los ciudadanos y comunidad que recibe servicios de la Gobernación de Boyacá.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Adoptar una política y un mapa de riesgos de corrupción el cual contenga las medidas para evitar o mitigar los riesgos de corrupción identificados.
- Establecer estrategias y acciones que permitan la racionalización de los trámites al interior de la entidad y beneficien a los usuarios.
- Diseñar, establecer e implementar estrategias y acciones que permitan mejorar los Mecanismos de Atención al Ciudadano.
- Establecer acciones que contribuyan a una rendición de cuentas adecuada para la ciudadanía.
- Establecer mecanismos para un adecuado acceso a la información pública y garantizar la transparencia en las actuaciones públicas.

La construcción de este Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano se realizó de forma participativa tanto al interior como al exterior de la entidad; a través de mesas de trabajo participativas en cada uno de los procesos involucrados de la gobernación de Boyacá durante el mes de enero de 2018; para recibir los aportes de la población externa de la entidad, se diseñó un formulario electrónico para recibirlos, a dicho formulario se accede a través del enlace http://www.boyaca.gov.co/creemosplananticorrupcion2019/, este enlace estuvo habilitado entre el 7 de diciembre de 2018 y el 25 de Enero de 2019, allí se recibieron múltiples aportes en la construcción del plan en sus distintos componentes.

A continuación se presentan cada uno de los componentes indicando adelantos significativos por cada componente y luego la estrategia a desarrollar en la presente vigencia.

COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Gobernación de Boyacá para el año 2018 identificó un total de 23 riesgos de corrupción los cuales surtieron todas las etapas de la Administración de riesgos, desde la identificación, análisis, valoración y autoevaluación, los cuales hacen parte del mapa de riesgos de corrupción de la entidad, dando cumplimiento a la metodología establecida a través del Decreto 124 de 2016 y el procedimiento de Administración de Riesgos DM-P14.

1.1 ZONAS DE RIESGOS

De acuerdo al número de riesgos residuales que conforman el mapa de riesgos de corrupción a continuación se pueden evidenciar las zonas de los riesgos distribuidas en el siguiente esquema:

RIESGOS RESIDUALES DE CORRUPCIÓN SEGÚN ZONA		
Zona de riesgo extrema	0	0%
Zona de riesgo alta	0	0%
Zona de riesgo moderada	12	52%
Zona de riesgo baja	11	48%
TOTAL	23	100%

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción ISOLUCIÓN

Como se puede evidenciar en el anterior esquema ningún riesgo de corrupción de los procesos de la entidad para el 2018 se ubicaron en zona alta o extrema y el mayor número de riesgos de corrupción residuales con un 52% se encontraron en zona moderada, seguido de un 48% de los riesgos de corrupción en zona baja, és tos dos

últimos generaron las respectivas acciones preventivas conforme al procedimiento Administración de Riesgos DM-P-14.

2. ACCIONES PREVENTIVAS:

Los procesos de la entidad generaron las acciones preventivas a los 23 riesgos de corrupción para su manejo y mitigación. El proceso Gestión Contractual formuló la acción preventiva al riesgo "Indebida supervisión y liquidación de contratos y convenios" teniendo en cuenta que desde este proceso se originan los controles para su tratamiento y es el proceso responsable de la modificación de éstos.
En cumplimiento de las políticas de Administración de Riesgos, el procedimiento DM-P14 y los lineamientos establecidos en el Manual para la Administración de Riesgos de Gestión y de Corrupción de la Gobernación de Boyacá, el proceso Gestión Contractual formuló la respectiva acción preventiva al riesgo "Indebida supervisión y liquidación de contratos y convenios", el cual fue definido en 4 procesos de la entidad (Gestión Contractual, Gestión Cultural y Desarrollo Humano, Gestión Turística, Gestión de Participación y Democracia) conforme a las políticas de Administración de Riesgo, teniendo en cuenta que desde este proceso se originan los controles para su tratamiento y es el proceso responsable de la modificación de éstos. Así mismo el resto de los procesos generaron la acción preventiva a los demás riesgos (19) de corrupción para su manejo y mitigación.

3. MONITOREO Y REVISIÓN DE RIESGOS

El monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de corrupción por parte de los responsables de los procesos y sus equipos de trabajo ha permitido en la entidad controlar los riesgos de manera adecuada y evitar su materialización, determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener las causas asociadas a los riesgos, identificar nuevos riesgos, valorarlos nuevamente e informar el avance en la implementación de los controles o acciones asociados a éstos.
Para la vigencia 2018 los responsables de los procesos dieron cumplimiento a la periodicidad establecida en las políticas de operación del procedimiento Administración de Riesgos DM-P-14 y a la normatividad vigente relacionada con los informes de monitoreo y revisión a riesgos. A continuación se puede apreciar el cumplimiento por parte de los responsables de los procesos en la entrega del informe de monitoreo y revisión de los riesgos al proceso Direccionamiento y Mejoramiento del SIG en los tres (3) últimos años:

Entrega de informes de monitoreo y revisión por parte de los procesos en los últimos tres (3) años		
Año 2016	**Año 2017**	**2018**
86%	100%	100%

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción e institucional 2016, 2017, 2018.

4. MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS

La materialización del riesgo es definida como la ocurrencia del evento que fue determinado con anterioridad como incierto, para determinar la materialización del riesgo en la entidad, el proceso Evaluación Independiente adelantó auditorias de gestión y seguimientos a riesgos así como los responsables de los proceso a través de la autoevaluación a los riesgos ratificaron que para el año 2018 **en *ningún proceso de la Gobernación se materializaron riesgos de corrupción***.

1.1 FORTALEZAS

- Se cuenta con la herramienta ISOLUCIÓN módulo de riesgos DAFP, lo cual ha permitido gestionar de una manera clara y ágil las etapas de la Administración de Riesgos y conservar de manera segura la información producto de su gestión.

- La mayoría de los riesgos de corrupción de la Gobernación de Boyacá para la vigencia 2018, se encuentran en estado cerrado o en etapa de autoevaluación, lo cual indica que cumplieron con las políticas de administración de riesgos.

- Los facilitadores de los procesos contaron con la disponibilidad y compromiso para cumplir con los objetivos específicos de la política de Administración del Riesgo.

- Se formularon e implementaron estrategias de socialización del procedimiento de Administración de Riesgos DM-P14, junto con los mapas de riesgos de corrupción.

ESTRATEGIAS COMPONENETE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

GOBERNACIÓN DE Boyacá Departamento Administrativo de Planeación	**FORMATO**	VERSIÓN: 0 CÓDIGO:DM-P16-F07
ESTRATEGIAS COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN		FECHA: 01/Mar/2016

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	**1,1**	*Enviar a los procesos de la entidad proyecto de Política de Administración de Riesgos para retroalimentación*	Proyecto de política de administración de riesgos enviada	Equipo MIPG Proceso Gestión NTICS	31 de marzo de 2019
	1,2	*Actualización de la Política de Administración de Riesgos por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno*	Acta de aprobación de la política de Administración de Riesgos	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	30 de abril de 2019
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	**2,1**	*Actualización por cada proceso del mapa de riesgos de corrupción año 2019 siguiendo el procedimiento Administración de Riesgos DM-P14*	Mapa de riesgos de corrupción por proceso actualizado	Equipo MIPG Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	31 de marzo de 2019
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	**3,1**	*Realizar la socialización de los mapas de riesgos de corrupción a los facilitadores y los funcionarios que participaron en su construcción*	Listados de asistencia por proceso de la actualización del mapa de riesgos de corrupción	Equipo MIPG Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	31 de marzo de 2019 28 de junio de 2019
	3,2	*Informar a través de circular los medios de acceso al mapa de riesgos de corrupción.*	Circular emitida a los funcionarios de la Gobernación	Equipo MIPG	28 de junio de 2019

	3,3	*Socialización de la Política, procedimiento DM-P14 y Manual de Administración de Riesgos a través del home de ISOLUCIÓN*	Política, procedimiento DM-P14 y Manual de Administración de Riesgos publicada a través del home de ISOLUCIÓN	Equipo MIPG	28 de Junio de 2019
	3,4	*" Publicación del mapa de riesgos de corrupción institucional en la herramienta ISOLUCIÓN como ficha técnica y en la página web como un componente del Plan anticorrupción para su respectiva divulgación*	Mapa de riesgos de corrupción institucional publicado en la herramienta ISOLUCIÓN y en la página web de la Gobernación	Equipo MIPG	31 de marzo de 2019
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	**4,1**	*"Realizar el monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de corrupción para controlar los riesgos de corrupción y reportar al proceso Direccionamiento y Mejoramiento del SIG".*	Registro DM-P14-F08 Monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción por proceso	Equipo MIPG Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	19 de abril 2019 16 de Agosto 2019 16 de Diciembre 2019
	4,2	*"Consolidar la información reportada por cada uno de los procesos con el fin de determinar el grado de avance en la implementación de las acciones para administrar los riesgos y remitir el informe respectivo al proceso Evaluación Independiente.*	Informe grado de avance de las acciones para implementar los riesgos	Equipo MIPG	3 de mayo 2019 30 Agosto 2019 27 Diciembre 2019
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	**5.1.**	*"Elaborar cronograma de seguimiento y verificación y comunicarlo a los procesos de la entidad*	Cronograma de seguimiento y verificación Oficio	Responsable proceso Evaluación Independiente	Abril 2019 Agosto 2019 Diciembre 2019
	5.2.	*Realizar el seguimiento y verificación de riesgos atendiendo el cronograma establecido, siguiendo el Plan de Manejo de Riesgos de corrupción, los parámetros de los Formatos respectivos, las políticas de operación del presente procedimiento Seguimiento a riesgos y las políticas para administración de riesgos contenidas en el procedimiento DM-P-14*	Registro SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS y EFICACIA EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS	Responsable proceso Evaluación Independiente	Abril 2019 Agosto 2019 Diciembre 2019

	5.3	*Comunicar resultados de seguimiento a la Gestión del Riesgo ante el Comité de Coordinación de Control Interno*	Informe de seguimiento cuatrimestral al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Responsable proceso Evaluación Independiente	Febrero 2019Mayo 2019Septiembre 2019

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Al finalizar el año 2018, se evidencia que se han realizado ajustes y actualizaciones en el del Sistema Único de Información de Tramites (SUIT), a fin de tener actualizados los trámites y servicios que presta la entidad, facilitando día a día el acceso de los ciudadanos a sus derechos; situación que se debe gracias al compromiso de la Asesoría de Transparencia, la dirección de Evaluación y Calidad, los facilitadores y administradores SUIT.

En el siguiente cuadro se observa el número de servicios prestados por la Gobernación de Boyacá, durante el periodo comprendido entre el último trimestre de 2017 hasta el tercer trimestre de 2018 así:

COMPARATIVO SERVICIOS PRESTADOS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2017 Y PRIMERO Y TERCERO DE 2018				
TRIMESTRES	**TRIMESTRE IV 2017**	**TRIMESTRE I 2018**	**TRIMESTRE II 2018**	**TRIMESTRE III 2018**
PROCESOS	SERVICIOS PRESTADOS	SERVICIOS PRESTADOS	SERVICIOS PRESTADOS	SERVICIOS PRESTADOS
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	33	4	16	6
COMUNICACIÓN PUBLICA	15	98	12	12
GESTIÓN EN EDUCACIÓN	5.202	2.986	4.465	6.092

GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	7.238	7.104	7.926	7.598
GESTIÓN PUBLICA TERRITORIAL	82	56	281	140
GESTIÓN AMBIENTAL	4	4	30	8
GESTIÓN DE MINAS Y ENERGIA	13	11	11	11
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	10	41	25	20
GESTIÓN TURÍSTISTICA	111	175	54	60
GESTIÓN EMPRESARIAL	135	31	64	48
GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA	1.296	1.423	15.980	1.878
GESTIÓ CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO	555	6.652	15.967	8.973
GESTIÓN DEL DESARROLLO AGROPECUARIO	26	127	64	42
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	108	81	105	116
GESTIÓ FINANCIERA Y FISCAL	**18.558**	**59.039**	**38.361**	**27.965**
ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	474	581	620	531
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	2.533	2.466	2999	3.074
GESTIÓN DE NTIC'S	772	1.127	252	915
SOPORTE JÚRIDICO	1.024	618	747	557
TOTAL	**38.189**	**82.624**	**87.979**	**58.046**
Total servicios en el Periodo				**266.838**

Se observa que la entidad prestó en dichos periodos un total de **266.838** servicio**s** de cara al cliente externo, de lo cual se puede concluir que el mayor número de servicios prestados por la Gobernación de Boyacá, se encuentra en el proceso de **Gestión Financiera y Fiscal** seguido del proceso **Gestión cultural y Desarrollo Humano** el tercer lugar lo ocupa el **proceso de Gestión de la seguridad social en salud** y el cuarto puesto lo ocupa **el proceso de Gestión de Participación y Democracia.**

Para el año 2018 se establecieron y ejecutaron las siguientes estrategias para racionalización de trámites:

SUBCOMPONENTE 1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:

Se han realizado ajuste y actualizaciones en el SUIT, logrando el 100% en gestión de usuarios y gestión de formularios respecto a gestión de inventarios, la entidad se encuentra en el 100% por cuanto se ha realizado la inscripción de OPAS.

Los responsables del proceso y los facilitadores realizaron ajuste a fichas técnicas de los acuerdos de servicios.

SUBCOMPONENTE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES:

- *Se realizó capacitación de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAS) y formas de racionalización.*
- *Se solicitó a cada proceso revisar e informar los trámites que se podrían racionalizar para mejorar los servicios de cara al cliente externo para la vigencia 2019, de esta manera se establecieron 10 trámites a racionalizar del proceso de Gestión de Educación en la vigencia 2019.*

SUBCOMPONENTE 3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En el módulo de racionalización de trámites del Sistema Único de Información de Trámites se registró los 10 trámites a racionalizar en la vigencia dando cumplimiento en esta actividad.

Se diseñó y está a punto de implementarse para uso de los ciudadanos una herramienta tecnológica para apoyar la racionalización de Trámites, Servicios y Automatización de expedición de certificaciones la cual se puede encontrar en el siguiente link https://evolution-epx.com:8057/Account/login la herramienta tecnológica se encuentra en pruebas técnicas y una vez validada se desplegara para el uso de los ciudadanos.

Frente a la racionalización de tipo **ADMINISTRATIVA** se logró un avance del 90% en la racionalización de 3 trámites del Proceso de Gestión Financiera y Fiscal

SUBCOMPONENTE 4: INTEROPERABILIDAD

Fue posible realizar Interoperabilidad en un trámite de la entidad.

ESTRATEGIAS COMPONENETE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Boyacá Departamento Administrativo de Planeación	**FORMATO**	VERSIÓN: 1 CÓDIGO:DM-P16-F02
ESTRATEGIAS COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES		FECHA: 25/Feb/2016

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Identificación de Tramites	**1,1**	Realizar revisión, ajustes y actualizaciones de los trámites identificados en el SUIT	100% de los trámites actualizados en el SUIT	Administrador trámite asignados por proceso	Noviembre de 2019
	1,2	Revisar y justar de ser necesario trámites y OPAS en acuerdos de servicios por proceso	100% Acuerdos de servicios revisados y actualizados de ser necesario	Responsables del trámite asignados por proceso	Noviembre de 2019
Subcomponente 2 Priorización de Tramites	**2,1**	Capacitar sobre formas de racionalización	Responsable de tramites capacitados	Líder del Componente	Octubre de 2019
	2,2	Establecimiento de trámites y OPAS a racionalizar vigencia 2020	Inventario de Tramites y OPAS a racionalización	Responsable de proceso – Líder componente	Diciembre de 2019
Subcomponente 3 Racionalización de tramites	**3,1**	Registrar en el módulo de racionalización de tramites del SUIT, los tramites a racionalizar durante el año 2019	Registro de los tramites, en módulo de racionalización de trámites del SUIT	Administrador Trámite – Profesional de Sistemas	Marzo de 2019
	3,2	Implementación de herramienta tecnológica para apoyar la racionalización y Automatización de Trámites y servicios	100% de la Herramienta Implementada	Director de Sistemas Responsable de Procesos	Noviembre de 2019

Subcomponente 4 Interoperabilidad (actividades entre entidades)	**4,1**	Implementar(1) un trámite con interoperabilidad	Implementar (1)un trámite con Interoperabilidad	Director de Sistemas Responsable de Procesos	Noviembre de 2019

A continuación se presentan los trámites a racionalizar en la vigencia.

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	**Número**	**Nombre**	**Estado**	**Situación actual**	**Mejora por implementar**	**Beneficio al ciudadano o entidad**	**Tipo racionalización**	**Acciones racionalización**	**Fecha inicio**	**Fecha final racionalización**	**Responsable**
Modelo Único – Hijo	11427	Credencial de expendedor de drogas	Inscrito	Aplica para los trabajadores de las droguerías autorizadas en el manejo de medicamentos con un mínimo de diez años de experiencia. Inicia con la constatación de la experiencia certificada y termina la elaboración de la resolución. Se realiza de manera presencial	Disminución del tiempo, mayor accesibilidad y el tramite se realizará totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	30/01/2019	30/12/2019	Gestión de la seguridad social en Salud

Modelo Único – Hijo	11428	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Inscrito	Aplica para todas las personas naturales o jurídicas que prestan servicios en Seguridad y salud en el trabajo a terceros. Inicia con la recepción de la solicitud escrita de los interesados y termina con la elaboración de la resolución. El trámite se realiza de manera presencial	Disminución del tiempo, mayor accesibilidad y el trámite se realizará totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	30/01/2019	30/12/2019	Gestión de la seguridad social en Salud
Modelo Único – Hijo	11431	Licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes	Inscrito	Aplica para los prestadores de salud que presten servicios de equipos de rayos x de uso médico u odontológico. Inicia con la recepción de la solicitud de licencia y termina con la elaboración de la resolución. El trámite se realiza de manera presencial	Disminución del tiempo, mayor accesibilidad y el tramite se realizará totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	30/01/2019	30/12/2019	Gestión de la seguridad social en Salud

Modelo Único – Hijo	11480	Sustitución pensional para docentes oficiales	Inscrito	El interesado debe presentarse a la Secretaría de Educación de Boyacá en la oficina de Prestaciones Sociales para radicar su solicitud y en los distintos casos para conocer el estado de la misma y su posterior notificación.	Sistematizar parcialmente el proceso. El usuario ÚNICAMENTE deberá asistir a la oficina de prestaciones Sociales para diligenciar el formato de la Fiduprevisora y solicitar revisión previa de los documentos a radicar frente a lista de chequeo dispuesta por la Fiduprevisora	A partir de la racionalización el ciudadano podrá hacer seguimiento a su solicitud a través de la página de la Fiduprevisora y si lo autoriza también podrá notificarse a través de correo electrónico sin presentarse nuevamente en la Secretaría de Educación. Lo que le disminuye costos de desplazamiento y tiempos.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	30/01/2019	28/06/2019	Gestión en Educación

Modelo Único – Hijo	15451	Cesantías parciales para docentes oficiales	Inscrito	El interesado debe presentarse a la Secretaría de Educación de Boyacá en la oficina de Prestaciones Sociales para radicar su solicitud y en los distintos casos para conocer el estado de la misma y su posterior notificación.	Sistematizar parcialmente el proceso. El usuario UNICAMENTE deberá asistir a la oficina de prestaciones Sociales para diligenciar el formato de la Fiduprevisora y solicitar revisión previa de los documentos a radicar frente a lista de chequeo dispuesta por la Fiduprevisora	A partir de la racionalización el ciudadano podrá hacer seguimiento a su solicitud a través de la página de la Fiduprevisora y si lo autoriza también podrá notificarse a través de correo electrónico sin presentarse nuevamente en la Secretaría de Educación. Lo que le disminuye costos de desplazamiento y tiempos.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	30/01/2019	28/06/2019	Gestión en Educación

Modelo Único – Hijo	15604	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Inscrito	El interesado debe presentarse a la Secretaría de Educación de Boyacá en la oficina de Prestaciones Sociales para radicar su solicitud y en los distintos casos para conocer el estado de la misma y su posterior notificación	Sistematizar parcialmente el proceso. El usuario ÚNICAMENTE deberá asistir a la oficina de prestaciones Sociales para diligenciar el formato de la Fiduprevisora y solicitar revisión previa de los documentos a radicar frente a lista de chequeo dispuesta por la Fiduprevisora	A partir de la racionalización el ciudadano podrá hacer seguimiento a su solicitud a través de la página de la Fiduprevisora y si lo autoriza también podrá notificarse a través de correo electrónico sin presentarse nuevamente en la Secretaría de Educación. Lo que le disminuye costos de desplazamiento y tiempos	Tecnológica	Interoperabilidad externa	30/01/2019	28/06/2019	Gestión en Educación

Modelo Único – Hijo	15822	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	Inscrito	Aplica para todas las instituciones del Estado que solicitan renovación, inscripción, autorización y /o modificación en el manejo de medicamentos de control especial. Inicia con la Solicitud de autorización del manejo de medicamentos de control especial y termina con la elaboración de la resolución, el tramite se realiza de manera presencial	Disminución del tiempo, mayor accesibilidad y el trámite se realizará totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	30/01/2019	30/12/2019	Gestión de la seguridad social en Salud

Modelo Único – Hijo	15983	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Inscrito	El interesado debe presentarse a la Secretaría de Educación de Boyacá en la oficina de Prestaciones Sociales para radicar su solicitud y en los distintos casos para conocer el estado de la misma y su posterior notificación.	Sistematizar parcialmente el proceso. El usuario ÚNICAMENTE deberá asistir a la oficina de prestaciones Sociales para diligenciar el formato de la Fiduprevisora y solicitar revisión previa de los documentos a radicar frente a lista de chequeo dispuesta por la Fiduprevisora	A partir de la racionalización el ciudadano podrá hacer seguimiento a su solicitud a través de la página de la Fiduprevisora y si lo autoriza también podrá notificarse a través de correo electrónico sin presentarse nuevamente en la Secretaría de Educación. Lo que le disminuye costos de desplazamiento y tiempos.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	30/01/2019	28/06/2019	Gestión en Educación

Modelo Único – Hijo	15985	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Inscrito	El interesado debe presentarse a la Secretaría de Educación de Boyacá en la oficina de Prestaciones Sociales para radicar su solicitud y en los distintos casos para conocer el estado de la misma y su posterior notificación.	Sistematizar parcialmente el proceso. El usuario ÚNICAMENTE deberá asistir a la oficina de prestaciones Sociales para diligenciar el formato de la Fiduprevisora y solicitar revisión previa de los documentos a radicar frente a lista de chequeo dispuesta por la Fiduprevisora	A partir de la racionalización el ciudadano podrá hacer seguimiento a su solicitud a través de la página de la Fiduprevisora y si lo autoriza también podrá notificarse a través de correo electrónico sin presentarse nuevamente en la Secretaría de Educación. Lo que le disminuye costos de desplazamiento y tiempos.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	30/01/2019	28/06/2019	Gestión en Educación

Modelo Único – Hijo	16964	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano	Inscrito	Expedir la Autorización Sanitaria Favorable de las personas prestadoras jurídicas o naturales, inicia con la solicitud autorización sanitaria previa a la concesión de aguas y termina con la elaboración de la resolución. El trámite se realiza de manera presencial	Disminución del tiempo, mayor accesibilidad y el trámite se realizará totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	30/01/2019	30/12/2019	Gestión de la seguridad social en Salud
Modelo Único – Hijo	16981	Renovación de la licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes	Inscrito	Aplica para los prestadores de salud que presten servicios de equipos de rayos x de uso médico u odontológico. Inicia con la recepción de la solicitud de renovación licencia y termina con la elaboración de la resolución. El trámite se realiza de manera presencial	Disminución del tiempo, mayor accesibilidad y el tramite se realizará totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	30/01/2019	30/12/2019	Gestión de la seguridad social en Salud

Modelo Único – Hijo	17287	Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial	Inscrito	Aplica para todas las instituciones del Estado que solicitan cancelación en el manejo de medicamentos de control especial. Inicia con la Solicitud de cancelación del manejo de medicamentos de control especial y termina la elaboración de la resolución. El trámite se realiza de manera presencial	Disminución del tiempo, mayor accesibilidad y el trámite se realizará totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	30/01/2019	30/12/2019	Gestión de la seguridad social en Salud

Modelo Único – Hijo	17794	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Inscrito	El interesado debe presentarse a la Secretaría de Educación de Boyacá en la oficina de Prestaciones Sociales para radicar su solicitud y en los distintos casos para conocer el estado de la misma y su posterior notificación.	Sistematizar parcialmente el proceso. El usuario ÚNICAMENTE deberá asistir a la oficina de prestaciones Sociales para diligenciar el formato de la Fiduprevisora y solicitar revisión previa de los documentos a radicar frente a lista de chequeo dispuesta por la Fiduprevisora	A partir de la racionalización el ciudadano podrá hacer seguimiento a su solicitud a través de la página de la Fiduprevisora y si lo autoriza también podrá notificarse a través de correo electrónico sin presentarse nuevamente en la Secretaría de Educación. Lo que le disminuye costos de desplazamiento y tiempos	Tecnológica	Interoperabilidad externa	30/01/2019	28/06/2019	Gestión en Educación

Modelo Único – Hijo	19737	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Inscrito	El interesado debe presentarse a la Secretaría de Educación de Boyacá en la oficina de Prestaciones Sociales para radicar su solicitud y en los distintos casos para conocer el estado de la misma y su posterior notificación.	Sistematizar parcialmente el proceso. El usuario ÚNICAMENTE deberá asistir a la oficina de prestaciones Sociales para diligenciar el formato de la Fiduprevisora y solicitar revisión previa de los documentos a radicar frente a lista de chequeo dispuesta por la Fiduprevisora	A partir de la racionalización el ciudadano podrá hacer seguimiento a su solicitud a través de la página de la Fiduprevisora y si lo autoriza también podrá notificarse a través de correo electrónico sin presentarse nuevamente en la Secretaría de Educación. Lo que le disminuye costos de desplazamiento y tiempos.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	30/01/2019	28/06/2019	Gestión en Educación

COMPONENTE 3
RENDICIÓN DE CUENTAS

La Gobernación de Boyacá en los últimos años ha direccionado las actividades de Rendición de Cuentas hacia objetivos de fortalecimiento de los niveles de Transparencia y participación ciudadana. Para tal efecto ha fortalecido el uso de herramientas tecnológicas y desarrollado el componente de RENDICIÓN DE CUENTAS a través de tres elementos:

1. **INFORMACIÓN:** Teniendo en cuenta la necesidad permanente de generar datos, el Departamento Administrativo de Planeación de Boyacá ha implementado una estrategia de Seguimiento y evaluación al Plan Departamental de Desarrollo, mediante la cual mide el porcentaje de avance de cada una de las metas inmersas en el mismo. Para este fin, cada tres meses se realiza solicitud, asesoría, recepción, análisis y consolidación de información proveniente de cada una de las sectoriales encargadas de la ejecución del Plan de Desarrollo. Teniendo como base el reporte de cada sectorial y luego de validados los datos mediante mesas de trabajo con cada sectorial, entidades descentralizadas y acompañados de la Oficina Asesora de Control Interno, se construye un informe de gestión el cual es puesto a disposición de la comunidad en general, a través de la página Web de la Gobernación de Boyacá.

   Durante el año 2018, los informes de Gestión y resultados fueron publicados en la página Web para conocimiento de la ciudadanía en general, en el mes siguiente al corte trimestral, en forma oportuna, veraz, completa y comprensible. No obstante, con el ánimo de avanzar en la mejora continua de los procesos, para el presente año, se tiene previsto continuar con la actualización permanente de información de la parte estratégica del plan departamental de desarrollo en la herramienta denominada tablero de control, herramienta a la que cualquier ciudadano puede acceder a través del Link https://www.boyaca.gov.co/gobernacion/planeacion-y-

ejecucion/politicas-lineamientos-manuales/planes-estrategicos/plan-de-desarrollo-departamental

2. **DIALOGO:** Las diferentes actividades contenidas en la estrategia de Rendición de cuentas han contado con la interacción con la ciudadanía que participa en cada evento, a través de entrevistas, encuestas y evaluación del proceso. Sin embargo, durante el año 2018 se reforzaron, mediante diferentes estrategias a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, como sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos, relacionadas con los resultados y decisiones, por medio de espacios presenciales, virtuales, uso de nuevas tecnologías donde se mantiene un contacto directo y permanente con la población.

   Adicional a estas herramientas de comunicación constante, las visitas a entidades territoriales por parte del Señor Gobernador y gabinete departamental, hacen énfasis en el dialogo de doble vía propendiendo por escuchar las necesidades más apremiantes de los Boyacenses, por estas acciones se consolida esta administración como una de las más perceptivas y atentas a las inquietudes y peticiones de los ciudadanos.

   Teniendo en cuenta el éxito de los instrumentos implementados durante el año 2018, para el presente año se contempla mantener estos mecanismos, mejorando aspectos relativos a la comunicación y apropiación social de dichos espacios de promoción de la participación ciudadana y fortalecimiento de los niveles de transparencia, propios de la Gobernación de Boyacá.

3. **INCENTIVO**: Se realiza una jornada anual de Rendición Interna de Cuentas con los servidores públicos para generar cultura de Rendición de cuentas previo a los demás eventos relacionados con el mismo tema. La organización y programación de estas sesiones internas está a cargo del Departamento Administrativo de Planeación y cada Sectorial, en cabeza del Secretario (a) y sus directores, junto con sus funcionarios y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, quienes exponen sus logros relevantes, su gestión y avance de cada una de las metas a su cargo y que hacen parte del Plan Departamental de Desarrollo. Igualmente en estas sesiones se manifiestan las dificultades encontradas a la hora de ejecutar cada uno de los proyectos y así de esta forma, buscar solución a las mismas y propiciar la mejora continua. Para el año 2019 este elemento de incentivo, según el manual único de Rendición de Cuentas, se llamará RESPONSABILIDAD y será fortalecido a través de acciones de evaluación de los

resultados y el seguimiento a los compromisos derivados de la ejecución de la estrategia Rendición de Cuentas.

Así las cosas, los anteriores elementos expuestos se aplican para las diferentes jornadas de rendición de cuentas propuestas para el cuatrienio, las cuales son:

- Una audiencia pública anual de Informe de Gestión, para un total de 4 al cuatrienio.
- Dos audiencias públicas de primera Infancia, Infancia, adolescencia y Juventud, durante el cuatrienio.
- Siete Sesiones de Rendición de cuentas ante el Consejo Departamental de Planeación CDP, o de Seguimiento y Evaluación al Plan Departamental de Desarrollo.
- Una audiencia anual de Rendición Interna de Cuentas con funcionarios públicos, para un total de 4 durante el cuatrienio.

RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL COMPONENTE

La Gobernación de Boyacá, cuenta con el Decreto 601 del 19 de diciembre de 2018 "Por el cual se modifica y adiciona el decreto 187 del 11 de mayo de 2018 "Por medio del cual adopta el Modelo Integrado de Gestión, se crean algunas instancias administrativas al interior de la Gobernación de Boyacá y se dictan otras disposiciones", cuyo objetivo está relacionado con la articulación de los diferentes comités que tienen incidencia en el MIPG con el comité Institucional de Gestión y Desempeño, de conformidad con el artículo 2.2.22.3.8 del decreto nacional 1499 de 2017.

En el artículo 2 de este Decreto se determina adicionar los siguientes numerales al artículo 13 del Decreto 187 del 11 de mayo de 2018

…… En lo relacionado con rendición de cuentas:

- Socializar y aprobar anualmente la estrategia para la Rendición de Cuentas.
- Aprobar el plan de comunicaciones que permita fomentar la participación de los ciudadanos en los procesos de rendición de cuentas.
- Socializar el informe donde se evidencia la gestión realizada, los resultados y avances en la de garantía de derechos.

Igualmente, este acto administrativo establece o crea una mesa técnica de Rendición de cuentas cuyo objetivo es proponer las diferentes estrategias para realizar un proceso adecuado de rendición de cuentas, con el propósito de conocer las necesidades y expectativas de la comunidad boyacense, frente a la gestión del gobierno departamental. Esta mesa está integrado por:

Un coordinador: Director de Planeación Territorial

Integrantes:

- El Gobernador o su delegado
- Director Departamento Administrativo de Planeación o quien haga sus veces
- Director de Planeación Territorial.
- Secretario de Participación y Democracia o quien haga sus veces
- Jefe Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces
- Secretario General o quien haga sus veces

Algunas de sus funciones son:

- Consolidar la estrategia de rendición de cuentas en los términos previstos por la ley 1757 de 2015 y el Manual único de Rendición de Cuentas desarrollando acciones de información, diálogo e incentivos que permitan evaluar la gestión pública y construir planes de mejoramiento a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.
- Presentar la propuesta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, frente a la metodología, cronograma, logística y ruta específica de trabajo y asignación de responsabilidades para el proceso de Rendición de Cuentas.
- Generar estrategias de comunicación que permitan fomentar la participación de los ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas
- Desarrollar la rendición de cuentas a la ciudadanía y promover ejercicios de control social como procesos permanentes que promuevan en lenguajes comprensibles, la interlocución y evaluación de la gestión pública de acuerdo con los intereses ciudadanos.
- Elaborar y presentar ante el comité institucional de gestión y desempeño, la estrategia para garantizar que el ciudadano realice sus preguntas, sugerencias, opiniones e información de rendición de cuentas, cumpliendo con los lineamientos del manual único de rendición de cuentas, emitido por el DAFP.

Con relación a la Evaluación y Publicidad, la respectiva mesa técnica debe garantizar el acopio, consolidación y sistematización de la información, insumo y producto de las audiencias, así como su presentación en la página Web de la Gobernación.

Igualmente, contempla los instrumentos básicos para la Rendición Pública de Cuentas y las diferentes etapas como: Etapa preparatoria, etapa de desarrollo y etapa Pos operación o ejecución, cada etapa con sus respectivas actividades.

Además de esta mesa técnica, el Departamento Administrativo de Planeación coordina temas de solicitud, captura, consolidación, análisis y presentación de la información de las diferentes sectoriales y entes descentralizados de la Gobernación, todo esto con un grupo multidisciplinario de servidores públicos.

Como resultado de las labores del DAP, la mesa técnica y los equipos de seguimiento sectoriales, es importante mencionar, que durante la vigencia 2018 se logró cumplir con las metas previstas en el Plan anticorrupción y los indicadores relativos a la rendición de cuentas contemplados en el Plan de Desarrollo.

ACCIONES A MEJORAR E IMPLEMENTAR

1. **ACCIONES DE COMUNICACIÓN**.

Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal: Contiene el grado de avance de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la entidad en el plan de desarrollo. Así mismo, contiene el grado de ejecución presupuestal logrado hasta el momento de elaboración del documento.

Componente electrónico: Sitio virtual en internet que contiene información en texto, imágenes, audio o video sobre la entidad. En este lugar se publicarán los informes de gestión y de ejecución presupuestal, así mismo se informará sobre las múltiples decisiones o acciones que los servidores públicos han tomado o van a tomar. Este es un espacio previsto para comunicar las novedades de la entidad de manera rápida, directa y oportuna a los ciudadanos. Su carácter es permanente y dinámico y corresponde a la página web de la institución que se complementará con las herramientas de interacción antes mencionadas.

Elaboración de publicaciones: son documentos informativos que permiten comunicar algunas noticias, resultados de trabajos, síntesis de documentos de gestión, etc. Se seguirá manteniendo la publicación en línea de informes de gestión y, como se hizo en

el año anterior, una publicación que condensa los resultados de la gestión, durante el mes de diciembre.

Diseño de publicidad: Anuncios en medios de comunicación masivos emitiendo de forma periódica comunicados de prensa en radio y la página web.

Uso de redes sociales: Son espacios virtuales que ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y relacionarse de múltiples formas con los usuarios de la red. Son programas que integran numerosas funciones que proporcionan interconectividad y acorde con la experiencia del año anterior fueron herramientas valiosas para la interacción con la ciudadanía.

2. ACCIONES PARA PROMOVER EL DIALOGO.

Para atender consultas de ciudadanía en tiempo real, así como ampliar la explicación de temas y profundizar sobre contenidos de informes o información publicada por la entidad, se implementaron durante el año 2018 diferentes estrategias que se espera mantener y reforzar en la presente vigencia así:
Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información.
Acciones de incentivos: Estrategias para generar cultura de Rendición de Cuentas al interior de la entidad.

CRONOGRAMA DE JORNADAS DE RENDICIÓN PUBLICA DE CUENTAS AÑO 2019.

Estrategia	Responsable	Fecha
Rendición interna de cuentas con funcionarios públicos	D.A.P.B sectoriales y entes descentralizados	Octubre de 2019
Rendición de cuentas ante el consejo departamental de planeación	D.A.P.B sectoriales y entes descentralizados	Marzo, agosto y Diciembre de 2019
Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía en general	Comité de rendición de cuentas	Diciembre de 2019
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Infancia, Adolescencia y Juventud	Planeación	Noviembre de 2019

ESTRATEGIAS COMPONENETE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.1**	Rendición de cuentas ante el consejo departamental de planeación	Realizar tres jornadas de Rendición de Cuentas ante el Consejo Departamental de Planeación con el fin de dar cumplimiento a la ley 152 de 1994 y el decreto nacional 028 de 2008, en lo relacionado con el seguimiento y evaluación al Plan Departamental de Desarrollo.	Departamento Administrativo de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Marzo - Agosto - Diciembre de 2019
	1.2	Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía en general	Realizar una audiencia pública de Rendición de cuentas con el fin de dar a conocer el informe de Gestión del Gobierno Departamental durante el año 2019	Departamento Administrativo de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Diciembre de 2019
	1.3	Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía en general en materia de juventud por parte del Señor Gobernador	Realizar, durante la audiencia pública de Rendición de cuentas, la presentación del informe de Gestión del Gobierno Departamental en relación con los temas de juventud	Departamento Administrativo de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Diciembre de 2019
	1.4	Presentación de resultados en materia de plan anticorrupción y atención al ciudadano por parte del Señor Gobernador, dentro de la audiencia de rendición pública de cuentas	Realizar, dentro de la audiencia pública de Rendición de cuentas, la presentación del informe de Gestión del Gobierno Departamental en relación con el tema de plan anti corrupción, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía los avances en la materia durante el año 2019	Departamento Administrativo de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Diciembre de 2019

	2	Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía en general en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud por parte del Señor Gobernador	Realizar una audiencia pública de Rendición de cuentas con el fin de dar a conocer el informe de Gestión del Gobierno Departamental en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud durante el cuatrienio o periodo de gobierno 2016-2019.	Departamento Administrativo de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Noviembre de 2019
	2	Publicación de informe ejecutivo de avance de la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo	Publicar en la página web de la institución un informe trimestral de avance para dar a conocer los resultados de la gestión del gobierno departamental conforme a la evaluación realizada a partir de marzo de 2019	Departamento Administrativo de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Abril, Julio, Octubre y Diciembre de 2019.
	2	Actualización del tablero de control en la parte estratégica publicado en la página Web del departamento	Actualizar la herramienta tablero de control en la parte estratégica para entrega de la información de avance trimestral del Plan Departamental de Desarrollo.	Departamento Administrativo de Planeación - Dirección de sistemas	Abril, Julio, Octubre y Diciembre de 2019.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	**2.1**	Presentación y retroalimentación de las inquietudes presentadas por la comunidad dentro de la audiencia pública de rendición de cuentas	Responder una muestra aleatoria del 40% de las inquietudes presentadas por la comunidad, a fin de garantizar una efectiva interacción de doble vía en la audiencia pública de Rendición de cuentas por parte del Gobierno Departamental	Departamento Administrativo de Planeación - Sectoriales	Diciembre de 2019
	2.2	Uso de medios tecnológicos para establecer diálogos sincrónicos y asincrónicos con la comunidad. A) Canal Peticiones, quejas, reclamos y denuncias C) Redes Sociales	Re direccionar y responder las inquietudes presentadas por la comunidad, relacionadas con el Plan Departamental de Desarrollo, con el objeto de permitir una interacción permanente y respuesta efectiva de dichas inquietudes, durante el año 2019. Así mismo, hacer uso de redes sociales, página Web de la entidad y otros canales de comunicación para informar a la ciudadanía de las diferentes actividades de ejecución del Plan Departamental de Desarrollo.	Departamento Administrativo de Planeación, Sectoriales, Oficina de Sistemas	Permanentemente

	2	Uso de medios tecnológicos para establecer diálogos de doble vía con la comunidad y para transmitir en vivo las audiencias públicas de Rendición de Cuentas. a) Encuesta en la página web b)Teleconferencias streamning	Establecer a través de la página Web de la entidad un mecanismo para que la comunidad realice preguntas al señor Gobernador, previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Transmitir vía Streamning las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de la Gobernación de Boyacá	Departamento Administrativo de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Sistemas	Noviembre y Diciembre de 2019
Subcomponente 3 Incentivos (RESP para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	**3.1**	Rendición interna de cuentas con funcionarios	Realizar una jornada de Rendición Interna de Cuentas con funcionarios de cada Sectorial con el fin de fomentar cultura y responsabilidad de Rendición de Cuentas dentro de la Gobernación de Boyacá previo a las diferentes audiencias púbicas.	Departamento Administrativo de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones, Despacho del Gobernador, Sectoriales.	Octubre de 2019
	3	Recopilación periódica de información de las sectoriales para rendición de cuentas a la comunidad con acompañamiento de la oficina de control interno de gestión	Recopilar la información necesaria en el 100% de las sectoriales para la elaboración y rendición de los informes de gestión durante el año 2019	Departamento Administrativo de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones, Despacho del Gobernador, Sectoriales.	Trimestralmente
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	**4**	Aplicación de instrumento para evaluación del evento dentro de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Realizar un proceso de encuesta para determinar la percepción de los asistentes relacionada con el desarrollo de la audiencia Pública de rendición de cuentas para una posterior evaluación.	Departamento Administrativo de Planeación	Diciembre de 2019

	4	Publicación y divulgación de un documento de memoria las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas por el gobierno departamental para conocimiento de la ciudadanía. Este informe se constituirá en el documento de evaluación de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad y debe ser publicado en la página web de la entidad.	Realizar la edición y publicación en página web de un informe general de las acciones de rendición de cuentas para informar a la comunidad sobre las gestiones adelantadas por el gobierno departamental en este sentido, durante el año 2019	Departamento Administrativo de Planeación - Oficina de Prensa -Oficina de sistemas	Diciembre de 2019

La Gobernación de Boyacá fue priorizada en el año 2018, con la asesoría y el acompañamiento integral del Departamento Nacional de Planeación para llevar a cabo la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano para el fortalecimiento de la gestión y eficacia del servicio; en el marco de los lineamientos de Buen Gobierno propuestos en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018: "Todos por un buen país " y de la política pública de eficiencia administrativa al servicio al ciudadano (Documento CONPES 3785 de 2013).

El primer producto de la asesoría dio como resultado un diagnóstico en tema de atención al ciudadano en la Entidad, al cual se le formuló un plan de acción que se suscribió en 12 de diciembre de 2018 con el fin de ejecutarse durante la vigencia de 2019, aplica para la Política de Atención al Ciudadano, y para el para el modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG, Plan anticorrupción cuarto componente Atención al Ciudadano.

Dentro de las actividades planteadas el año 2018 en el cuarto componente del Plan anticorrupción, Atención al Ciudadano, se logró un cumplimiento del 100% de acuerdo a lo planeado; a excepción de la actividad 2.1"Adecuación y dotación para el funcionamiento de la ventanilla de atención al preferente" quedó con un 50% de avance, por haberse declaro desierto en 2 ocasiones el proceso contractual; esta actividad se incluyó nuevamente en las programadas para el año 2019 con fecha de cumplimiento del primer cuatrimestre.

ESTRATEGIAS COMPONENETE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

	FORMATO				**VERSIÓN: 0**
					CÓDIGO:DM-P16-F04
ESTRATEGIAS COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO					**FECHA: 25/Feb/2016**
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Componente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
1, Certidumbre	1,1	Brindar al ciudadano información telefónica sobre los tiempos y mecanismos para obtener respuesta a solicitudes.	Capacitar funcionarios de ventanilla	Dirección Talento Humano	**30 abril de 2019**

	1,2	Dar cumplimiento a los horarios de atención establecidos en el chat institucional. Asignar personal para dar atención al grupo de valor que solicita información a través del canal web	Asignación funciones habilitación herramienta Chat en funcionamiento	Dirección Dirección Talento Humano Sistemas Servicios Administrativos	**30 abril de 2019** **30 agosto de 2019** **31 diciembre de 2019**
	1,3	Elaborar, diseñar, divulgar y publicar la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención dispuesto por la entidad.	Divulgar y publicar cartelera virtual y física	Oficina Comunicaciones Servicios administrativos	**30 abril de 2019**
2, Cobertura	2,1	Crear módulos de servicio preferencial, con las correspondiente señalización y adecuación.	Ventanilla preferente en funcionamiento	Servicios administrativos	**30 abril de 2019**
	2,2	Gestionar convenio con el Ministerio de las TIC´s e implementar la herramienta "Centro de Relevo", con el objeto de facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva (Servicio de relevo de llamadas y servicio de interpretación en línea). Dotar el punto de atención con anuncios en lengua de señas.	Socializar página web, emisora de la gobernación	Dirección TICS Oficina Comunicaciones	**30 abril de 2019**
	2,3	Comunicar la identidad institucional a los ciudadanos en el área de servicio al ciudadano, con imágenes visuales (carnets, uniformes, logos).	Circular infamativa portar el carne institucional en lugar visible, uso camisa y chaqueta institucional	Talento humano, servicios administrativos	**30 abril de 2019**
	2,4	Gestionar la disposición de servicios complementarios que sean requeridos para la realización de trámites y servicios en los puntos de atención como: bancos, fotocopiadora, acceso a internet, impresión, entre otros.	host pot para 10 usuarios, para el acceso de ciudadanos a internet	Dirección Sistemas	**30 agosto de 2019**

	2,5	Articular el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención. Contar con sistemas de información donde se incorpore y esté actualizada la información pública que se provea a la ciudadanía (seguimiento PQRSD). Diseñar y desarrollar esquemas de interoperabilidad que le permitan el intercambio de datos con otras entidades y soportar la virtualización de los trámites	Convenios interadministrativos de interoperabilidad para intercambio de información con otras entidades. trámites en línea mediante módulos Quyne	Dirección de Sistemas	**30 agosto de 2019**
	2,6	Establecer protocolos de atención en los múltiples canales de atención.	Protocolos socializados	Servicios Administrativos	**30 abril de 2019**
	2,7	Verificar el estado físico de las instalaciones dispuestas para el servicio al ciudadano y facilitar la dotación necesaria para brindar una atención óptima (computadores, equipos de impresión, papelería, entre otros), así como la programación de mantenimientos periódicos	Mantenimiento de instalaciones físicas Mantenimientos preventivos y correctivos equipos	Servicios Administrativos Dirección Sistemas	**31 diciembre de 2019**
3, Cumplimiento de Expectativas	3,1	Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos. Publicar trámites y servicios que presta la Entidad, de manera clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá el requerimiento o se gestionará el trámite al ciudadano.	Socializar página web, emisora de la gobernación	Oficina de Comunicaciones	**31 diciembre de 2019**
	3,2	Elaborar, publicar y divulgar la Política de tratamiento de datos personales-PTDP. Capacitar a los servidores públicos en la PTDP.	Socializar política en programa de inducción y reinducción	Dirección de Sistemas	**31 diciembre de 2019**
	3,3	Mejorar los procedimientos de servicio al ciudadano con la apertura de espacios de participación y/o rendición de cuentas.	Permitir espacios de participación ciudadana eventos o programas institucionales	Asesor Tics y Transparencia, Departamento Administrativo de Planeación Participación y Democracia	**31 diciembre de 2019**

	3,4	Planificar y realizar de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y por medio electrónicos	Analizar y Publicar resultados encuestas de satisfacción cliente	Dirección evaluación y calidad	**31 diciembre de 2019**
4, Procesos y Procedimientos	4,1	Establecer un procedimiento que determine como procede el servidor público cuando recibe solicitudes que no son competencia de la entidad y el ciudadano insiste en radicarla.	Actualizar el procedimiento SJ-P10	Oficina PQRS	**30 abril de 2019**
	4,2	Generar mecanismos que permitan al ciudadano consultar el estado de sus PQRSD de forma sencilla y oportuna.	Generar vínculo de consulta PQRDS radicados en la Entidad	Dirección Sistemas	**30 abril de 2019**
	4,3	Desarrollar e implementar mecanismos para dar prioridad a peticiones presentadas por periodistas, menores de edad, personas en condición de discapacidad y mujeres embarazadas, teniendo en cuenta la normatividad vigente.	Actualizar el procedimiento SJ-P10	Oficina PQRDS	**30 abril de 2019**
5, Servidores Públicos	5,1	Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso, recepción, asignador de turnos, módulos de atención, recepción de documentos/ radicación, entre otros donde el ciudadano tenga acceso)	Capacitar funcionarios de servicio al ciudadano	Talento humano	**30 agosto de 2019**
	5,2	Brindar capacitación en protocolos de servicio al ciudadano. Incluir en los protocolos de servicio pautas para transferir internamente las solicitudes recibidas en todos los canales, incluyendo la contextualización al receptor de la solicitud, en especial en los casos en que se trate de una atención en curso	Ajustar y Socializar el procedimiento Gestión de Comunicaciones	Servicios Administrativos, PQRS	**31 diciembre de 2019**

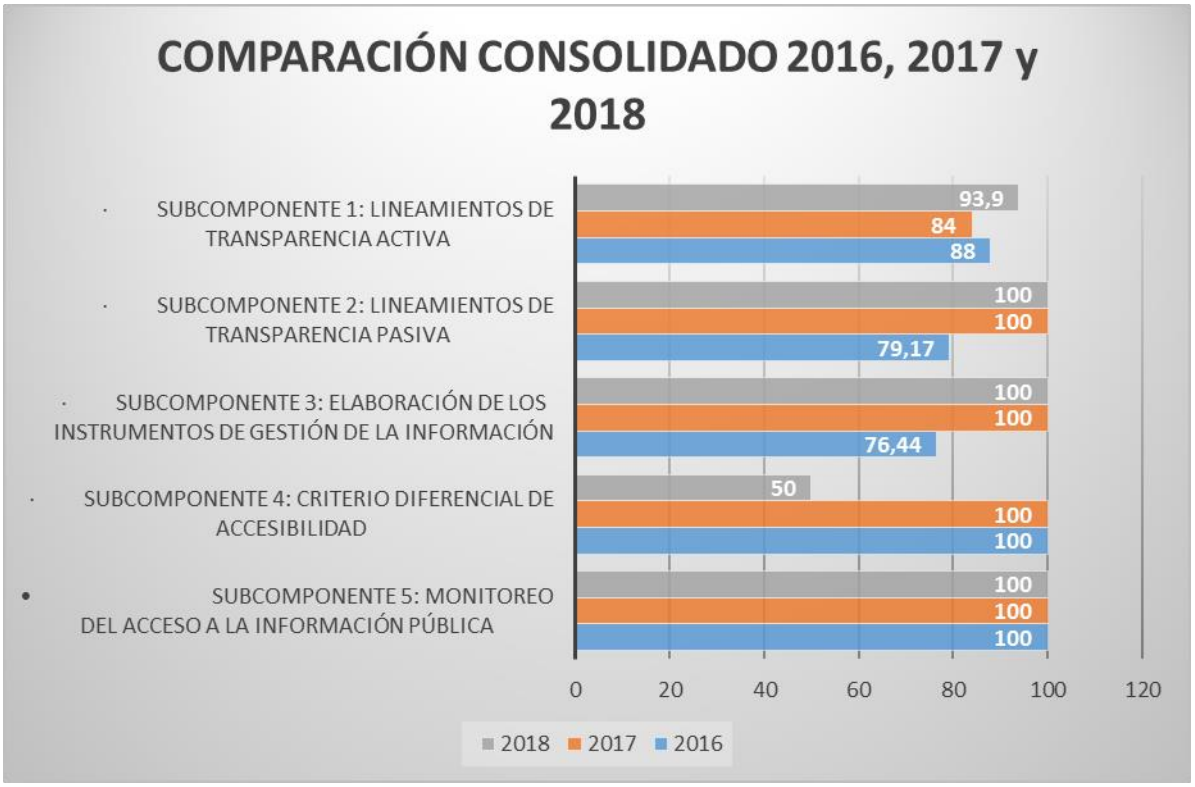
	5,4	Fortalecer proceso de inducción en los procedimientos del área de servicio al ciudadano (trámites y servicios que presta la entidad, así como información general de la entidad.	inducción reinducción	Talento humano	**31 diciembre de 2019**
	5,5	Incluir en el proceso de inducción y reinducción para la gestión de servicio a la ciudadanía. (Política de servicio al ciudadano, normatividad, procedimientos, oferta institucional/portafolio de servicios, protocolos de servicio al ciudadano, uso de sistemas de información de la entidad, política de tratamiento de datos personales plataformas virtuales (no más filas, SUIT), información general de la entidad (organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo). y definir una periodicidad no mayor a 2 años.	inducción reinducción	Talento humano	**31 diciembre de 2019**
	5,6	Identificar las principales necesidades de capacitación expresadas por los servidores encargados de la atención en los diferentes canales de la entidad. Incluir estas temáticas en el programa de capacitación institucional.	ejecución del Plan Inst cap	Talento humano	**31 diciembre de 2019**
	5,7	Generar e implementar mecanismos que permita reconocer la labor desarrollada por los servidores de servicio al ciudadano en diferentes canales de atención. Generar planes de incentivos y fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.	Sistema estímulos e incentivos	Talento humano	**31 diciembre de 2019**
	5,8	Asignar el talento humano, los recursos tecnológicos, infraestructura física, dotación necesarios para brindar una atención con calidad en todos los canales dispuestos por la entidad.	Distribución de la planta y reubicaciones	Talento humano Dirección Sistemas Servicios Administrativos	**31 diciembre de 2019**

	5,9	Promover la participación de los Servidores Públicos en los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por el PNSC. Divulgar a los servidores públicos de la entidad la Guía de Lenguaje Claro del PNSC.	circular infamativa, convocatoria	Talento humano	**30 abril de 2019**

COMPONENTE 5 Transparencia y Acceso a Información

Para la vigencia 2018, se continuaron adelantando acciones para mantener y mejorar el cumplimiento la ley de transparencia y acceso a la información pública, a través del apoyo de cada uno de los responsables de los subcomponentes y compromiso del asesor de transparencia.

El contraste entre el consolidado de los años 2016, 2017 y 2018 de los 5 subcomponentes se evidencia en la siguiente tabla:



Para el 2018, cada uno de los subcomponentes establecía las siguientes metas:

- **SUBCOMPONENTE 1:** LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

    - Sección de Transparencia y acceso a la información pública del sitio web oficial actualizada en un 100%
    - Publicación del Directorio de Información de contratistas en un 80%
    - Publicación del Directorio de Información de servidores públicos, empleados en un 95%
    - Alcanzar el 100% en la inscripción de trámites en el SUIT, de acuerdo al inventario establecido por el DAFP
    - Información publicada de Trámites y Otros procedimientos Administrativos
    - Mantener actualizada en un 100% la información contractual
    - Publicación de la ejecución de contratos de la vigencia 2018 en un 30%
    - Publicación del Plan Anual de Adquisiciones
    - Publicación de 3 conjuntos de datos Abiertos
    - Conservación de la información publicada con anterioridad
    - Publicación de por lo menos un mecanismo o procedimiento para participar en la formulación de políticas en el cuatrimestre
    - Publicar Informe anual de cumplimiento de la estrategia GEL

- **SUBCOMPONENTE 2:** LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

    - Mantener la publicación de los canales de comunicación habilitados en el sitio web oficial
    - Incluir dentro de procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las actividades relacionadas con solicitudes de información

- **SUBCOMPONENTE 3:** ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

    - Publicar el programa de Gestión documental en la página web en la sección de transparencia y acceso a la Información
    - Divulgar el Programa de Gestión Documental
    - Capacitar en el programa de Gestión Documental adoptado
    - Actualizar los Instrumentos de Gestión de la información siempre que exista actualización aprobada de las tablas de Retención Documental
    - Divulgar el índice de Información clasificada y reservada a los funcionarios de la entidad

- **SUBCOMPONENTE 4:** CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

    - Implementar herramientas con alto contraste y herramientas tipográficas para personas en condición de discapacidad visual

- **SUBCOMPONENTE 5:** MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

    - Publicar trimestralmente el informe de solicitudes de acceso a la información

ESTRATEGIAS COMPONENETE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA EDUCACIÓN

	FORMATO	VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: DM-P16-F05
ESTRATEGIAS COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		FECHA: 25/Feb/2016

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	**1,1**	Mantener actualizada la sección de Transparencia y acceso a la información pública en el sitio web oficial de la entidad. Ley 1712 de 2014.	Sección de Transparencia y acceso a la información pública del sitio web oficial actualizada en un 100%	Número de componentes actualizados/Total de componentes (Matriz de cumplimiento Ley 1712 de 2014) *100	Dirección de Sistemas	Permanente
	1,2	Cargar información en el Sistema de Gestión del Empleo Público - SIGEP	Publicación del Directorio de Información de contratistas en un 100%	(N° de CPS ingresados al sistema/ N° de CPS suscritos)*100	Dirección de Contratación	30/06/2019 31/12/2019
			Publicación del Directorio de Información de servidores públicos, empleados en un 95%	(Funcionarios con soportes de la hoja de vida al día/Total de funcionarios)*100	Dirección de Talento Humano	

	1,3	Avanzar en la gestión para la inscripción de trámites en el SUIT v.30	Alcanzar el 100% en la inscripción de trámites en el SUIT, de acuerdo al inventario establecido por el DAFP	(Total trámites en el SUIT inscritos/Total registrados en el SUIT)*100	Dirección de Evaluación y Calidad/ Dependencias Responsables del trámite asignados por proceso	31/12/2019
		Crear los vínculos de los nuevos trámites inscritos en el SUIT v.30 en el sitio web oficial de la entidad	Información publicada de Trámites	número de Trámites publicados en la página web/ total de tramites inscritos en el SUIT	Dirección de Evaluación y Calidad/ Dependencias Responsables del trámite asignados por proceso	
	1,4	Publicar la información de gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP	Mantener actualizada en un 100% la información contractual	N° de contratación publicada en el SECOP/ N° de procesos contractuales iniciados en Quyne de la Dirección de Contratación)*100	Dir. Contratación	Permanente
		Mantener Actualizada la información de gestión contractual en la sección habilitada en el sitio web oficial de la entidad		N° de procesos publicados en la página WEB / N° de procesos publicados en el SECOP		
	1,5	Publicar la información de la gestión contractual en el SECOP	Publicación de la ejecución contractual de la vigencia 2019 en un 100%	N° de contratos celebrados vigencia/ N° de contratos con ejecución publicada*100		
	1,6	Publicar el plan anual de Adquisiciones en el SECOP con el enlace en la página Web institucional	Publicación del Plan Anual de Adquisiciones	Plan Anual de Adquisiciones publicado	Dir. Servicios Administrativos Dir. Sistemas y Dir de Contratación	31/01/2019

	1,7	Publicar conjuntos de datos abiertos en el portal de datos abiertos del estado colombiano	Publicación de 1 conjunto de Datos Abiertos	Total de conjunto de datos abiertos publicados/Total de conjuntos de datos abiertos programados	Dir. Sistemas	30/06/2019
	1,8	Permitir el acceso a la información publicada con anterioridad en la página web de la entidad	Conservación de la información publicada con anterioridad en un 100%	Información histórica publicada	Dir. Sistemas	Permanente
	1,9	Realizar ejercicios de participación ciudadana	Publicación de por lo menos un mecanismo o procedimiento para participar en la formulación de políticas en el cuatrimestre	Numero de ejercicios de participación	Oficina de transparencia	Cuatrimestre
	1,10	Publicar información acerca de la implementación de la Política de Gobierno Digital	Publicar Informe anual de seguimiento	informe Publicado	Dir. Tic / Dir. Sistemas	31/12/2019
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	**2,1**	Mantener la publicación de los canales de comunicación habilitados en el sitio web oficial	Divulgar los Medios para recibir solicitudes de información pública	(Total de medios para recibir información /Total de medios disponibles publicados en la página web)*100	Dir. Sistemas	Permanente
	2.2.	Realizar inventario de solicitudes de información	Inventario de solicitudes de información publicado en la página web	Inventario elaborado y publicado	Dirección Jurídica - Oficina Seguimiento PQRS/Dir. Sistemas	Trimestral
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumento de Gestión de la Información	**3,1**	Actualizar los instrumentos de gestión de información siempre que exista actualización aprobada de las Tablas de Retención Documental	Instrumentos de gestión de información actualizados y publicados en caso de que se hayan actualizado las TRD	Instrumentos de gestión de información actualizados y publicados en caso de que se hayan actualizado las TRD	Asesor de Transparencia/Grupo interdisciplinario Instrumentos de Gestión de Información	2 meses después de actualizadas las TRD

Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	**4,1**	Implementar herramientas con alto contraste y herramientas tipográficas para personas en condición de discapacidad visual	2 herramientas implementadas	herramientas Implementadas/ herramientas a Implementar *100	Dir. Sistemas	30/06/2019
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	**5,1**	Publicar trimestralmente el informe de solicitudes de acceso a la información	Publicación del Informe de solicitudes de acceso a la información pública.	Número de criterios requeridos/Número de criterios reportados*100	Dirección Jurídica - Oficina Seguimiento PQRS/Dir. Sistemas	Trimestral