

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACION DE BOYACA VIGENCIA 2015

### 1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Boyacá en el Marco del Sistema Integrado de Gestión y en Cumplimiento de la herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", implementado por la Ley 1474 de 2011 y reglamentada en sus artículos 73 y 76, por el Decreto 2641 de 2012 y el Documento COMPES 3654 de 2010, ha venido adoptando acciones que contribuyan a mejorar la transparencia, participación y servicio al ciudadano, ejecutando las actividades necesarias para dar cumplimiento a cada uno de los componentes establecidos en Plan.

### 2. OBJETIVO

Continuar Implementando acciones que le permitan a la Gobernación de Boyacá combatir la corrupción, mejorar la gestión pública y la participación ciudadana, apoyados en la guía "**Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**" con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en artículo 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 reglamentados por el Decreto 2641 de 2012, para la presente vigencia.

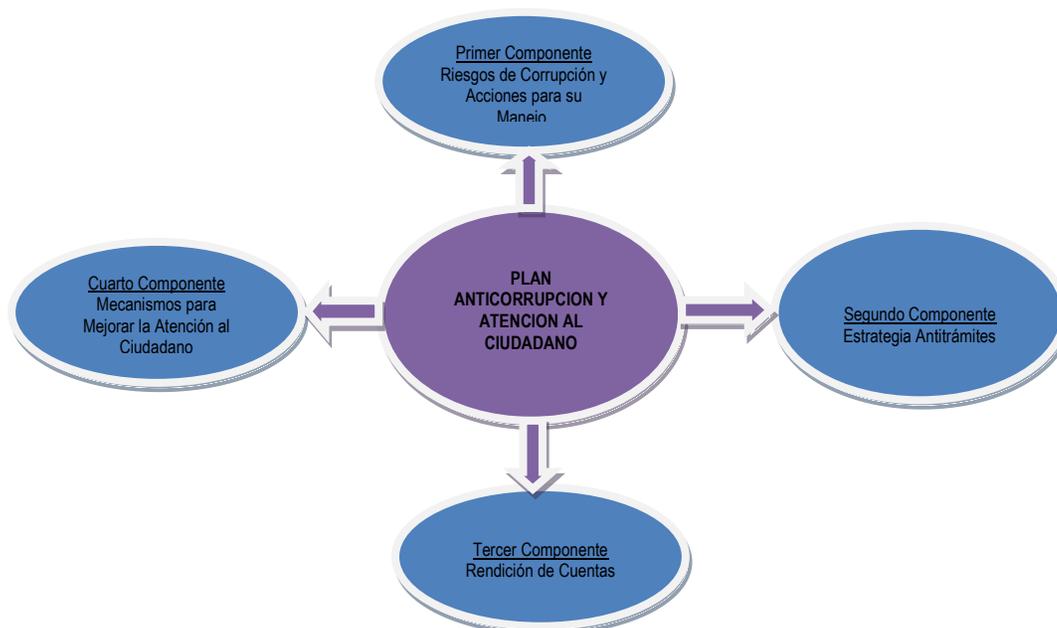
### 3. ALCANCE

Esta metodología aplica a todos los Procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Boyacá

### 4. COMPONENTES DEL PLAN

Teniendo en cuenta la estructuración del "*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", se busca contextualizar la formulación del citado plan al interior de la Gobernación de Boyacá a través del desarrollo de cada uno de los componentes así:

## COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACION DE BOYACA



### 4.1 Primer Componente: Metodología Para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo:

En este componente se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Gobernación de Boyacá, con base en el mapa de riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

### 4.2 Segundo Componente: Estrategia Antitrámites:

En este componente se reúnen las acciones para racionalizar los trámites de la entidad, buscando mejorar tanto la eficiencia como la eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública quien es el ente rector del tema.

### 4.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas:

En este componente se detallan las acciones que buscan afianzar la relación de la entidad con los Ciudadanos, otras entidades y los organismos de control, a través de la presentación de los resultados obtenidos producto de la gestión realizada.

#### 4.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Dentro de este documento se establecen e implementan las acciones que permitan mejorar la calidad y accesibilidad que tiene la ciudadanía a los diferentes servicios que presta la Gobernación de Boyacá.

### 5. INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO A 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2014 DE CONTROL INTERNO.

A continuación se resume el estado y seguimiento de las actividades y acciones desarrolladas en el año 2014 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano hecha por la oficina de Control Interno.

#### 5.1 PRIMER COMPONENTE MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

La oficina Asesora de Control Interno de Gestión, realizó una jornada de socialización del nuevo MECI-2014 en el cual se obtuvo como resultado la consolidación de un documento en el que identifican las responsabilidades de la Oficina de Control Interno de Gestión frente al Componente de la Administración del Riesgo y que se presentan a continuación:

- La oficina de Control Interno podrá brindar apoyo a la metodología de administración del riesgo para su identificación a través de su rol de asesoría y acompañamiento y realizar la evaluación y seguimiento de los mapas de riesgos establecidos por la entidad.
- Se recomienda que la Oficina de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces dentro de la evaluación y Seguimiento verifique que la entidad cuente con políticas de administración de riesgos actualizadas, que se estén ejecutando y que se realicen revisiones periódicas a las mismas.
- Las oficinas de control interno podrán verificar desde la evaluación y seguimiento, que los líderes de los procesos adelanten acciones para identificar los riesgos, y se revisen periódicamente los riesgos identificados.
- Dentro de los roles de la Oficina de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces, se encuentra la asesoría en la valoración del riesgo. Este proceso deberá consistir en la orientación técnica frente a la identificación de los riesgos, capacitación en la metodología a la Alta Dirección y brindar recomendaciones para la implementación de controles. Es importante destacar que a estas oficinas no les es permitido participar en labores administrativas y, en tal virtud, no podrán recomendar cambios precisos o la adopción de controles específicos, dado que se estaría perdiendo la independencia necesaria para la realización de evaluaciones posteriores. Sin embargo, dentro de su rol de evaluación y seguimiento debe brindar una evaluación objetiva sobre la administración de los riesgos, valorar si los controles son efectivos, realizar seguimiento a las acciones establecidas en los planes de manejo y emitir informes periódicos a la Dirección o Comité de Control Interno.”

- Se capacitaron a los funcionarios de planta de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión en el tema de Administración de Riesgos con el fin de que se apropie la metodología impartida por el DAFP y adquieran las competencias para el manejo de los mismos.
- Se realizó capacitación a los auditores, facilitadores y responsables de Proceso de la entidad sobre el tema de “Administración del Riesgo” con el fin de socializar los cambios que introduce el MECI-2014, lo anterior en coordinación con el Comité Interinstitucional de Control Interno.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

- No se puede hablar de la consolidación de un documento “mapa de riesgos institucional” en atención a que se compilaron todos los riesgos por proceso en la matriz, razón por la cual se recomienda dar prioridad a los que se ubique en la zona de riesgo alta y los que afecten los objetivos de carácter institucional.
- Se debe determinar con claridad la responsabilidad de los procesos en la administración del riesgo, así como el rol que debe asumir cada responsable de proceso, la Dirección de Planeación y la Oficina de Control Interno de Gestión con el fin de darle un adecuado desarrollo al manejo de la metodología anticorrupción en las dependencias de la Entidad.
- Validar criterios para la identificación y prevención de riesgos de corrupción de acuerdo a mejores prácticas, en atención a que se identificaron riesgo que no tienen controles.
- Es evidente el bajo nivel de desempeño de la mayor parte de las dependencias para diseñar correctos, verificables, medibles y evaluables indicadores de gestión; lo cual se convierte en un fuerte obstáculo para el desarrollo correcto de la administración de riesgos.
- Las modificaciones o ajustes a los riesgos requieren de justificación, la razón de su modificación, quedará registrada la trazabilidad.
- Establecer en el procedimiento de PQR’S realizar un seguimiento a las denuncias de hechos de corrupción, así como las acciones tomadas por la Entidad para prevenirlos.
- Efectuar campaña de sensibilización con énfasis en los riesgos de corrupción
- Revisar la periodicidad de cada una de las acciones estipuladas por cada proceso en el mapa de riesgos.

## 5.2 SEGUNDO COMPONENTE - ESTRATEGIA ANTITRAMITE

La política anti tramites busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la Gobernación de Boyacá a través de la simplificación, la estandarización y optimización de estos.

La Gobernación de Boyacá de acuerdo a lo establecido en el Artículo 75 de Ley 1474 de 2011 se encuentra en desarrollo de depuración, actualización e implementación de los tramites de cada sectorial, siguiendo la metodología y los lineamientos establecidos en la herramienta “Estrategia para la construcción del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.

## 5.3 TERCER COMPONENTE - RENDICION DE CUENTAS

Este componente se desarrolló de acuerdo al Artículo 78 de ley 1474 de 2011 estructurándose como un proceso conformado por procedimientos metodológicos y resultados mediante los cuales la Gobernación de Boyacá informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión a la ciudadanía, a otros entes públicos y organismos de control cumpliendo con las orientaciones establecidas en el Decreto 2641 de 2012.

La Gobernación de Boyacá para el procesos de rendición de cuentas se tiene una ruta que incluye el alistamiento institucional, generación de espacios de encuentro con la comunidad, organización de las audiencias públicas, preparación de informes para la audiencia, determinación de fechas a realizar las audiencias, preparación de logística, realización de convocatorias, inscripción y radicación de propuestas, publicación y distribución de informes, realización de las audiencias, registro de los asistentes, designación de moderador, evaluación y cierre de las audiencias, divulgación de conclusiones, evaluación y retroalimentación de la gestión institucional.

## 5.4 CUARTO COMPONENTE - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

De acuerdo con la ley 1450 de 2010 y la ley 1437 de 2011, la Gobernación de Boyacá debe seguir mejorando la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios y satisfacer la necesidad de la ciudadanía por lo cual incluyo en su Plan de desarrollo el eje estratégico.

La Gobernación de Boyacá en virtud de lo anterior con el fin de seguir en el proceso de lograr el desarrollo institucional para el servicio al ciudadano el Departamento Administrativo de Planeación, requirió mediante oficios con radicado 20146000229581, de fecha 12 de noviembre de 2014 a la Secretaria de Salud y mediante radicados: 20146000229731, 20146000229741, 20146000229761, 20146000229771, 20146000229791 y 201460009781, de fecha 13 de noviembre de 2014 a las Secretarías de Fomento Agropecuario, Infraestructura, Participación y Democracia, Desarrollo Humano, Dirección de Minas y Secretaria de Productividad, para la elaboración y/o actualización del portafolio de servicios para su posterior implementación.

Dentro del seguimiento se evidenció avances en Servicios Administrativos, del portafolio de servicios de los procesos de gestión de pasaportes, y Revisión Jurídica de los Actos Administrativos Municipales.

## **ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS- PQRS**

La gobernación de Boyacá dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Artículo 2 del Decreto 2641 de 2012 respecto a la aplicación de los criterios que debe aplicar del documento “ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO” viene desarrollando los parámetros que debe cumplir la dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos respecto a la gestión de las mismas por lo cual, ha dispuesto en su página Web el link de Peticiones; Quejas, Reclamos y Denuncias; igualmente cuenta con procedimientos internos de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos ajustado a la normatividad vigente y líneas telefónicas en la sede Central, Secretaria de Salud, Secretaria de Educación, y un Buzón que se encuentra en el Edificio Central de la entidad.

Dando cumplimiento a las acciones de mejora de los procedimientos destinados a la atención al ciudadano, la Gobernación de Boyacá brinda atención al Público de Lunes a viernes de Ocho (8:00) de la Mañana a Doce (12:00) del medio día y de Dos (2:00) a Seis (6:00) de la tarde, horarios que se encuentran dispuestos al público en la ventanilla de recepción y en la página Web.

Así mismo y con el fin de desarrollar el Componente “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, se cuenta con el Sistema de Gestión Documental “Orfeo”, el cual permite realizar seguimiento desde la presentación y hasta el archivo de las Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos radicados en la Gobernación.

Igualmente la Gobernación de Boyacá, ha dispuesto metas encaminadas a mejorar la atención a personas en situación de Discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.

## **5.5 OTRAS ESTRATEGIAS**

### **GOBIERNO EN LINEA**

La Gobernación de Boyacá realizó durante el año 2014 la implementación del Manual GEL y la incorporación de los elementos transversales de la estrategia, con el acompañamiento de la empresa Centro de Investigaciones y Desarrollo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones CINTEL; además, adoptó el Decreto No. 305 del 21 de Mayo de 2014 por medio del cual se modificó el Decreto 701 del 5 de Julio de 2012, en la conformación de los integrantes y las funciones del Comité de Gobierno en Línea.

Igualmente, se plantearon procesos dirigidos a que la ciudadanía en general tenga acceso de forma oportuna a la información bajo un esquema de comunicación en doble vía y de rendición de cuentas permanente y en tiempo real, permitiendo una mejor participación en el proceso de toma de decisiones.

En el proceso de incorporación de las TIC la Gobernación de Boyacá desarrolló el Proyecto SMC 091/2014 – MC 076/2014 , cuyo objeto es: “Diseño, desarrollo, implementación y puesta en operación a través de la página WEB de la Gobernación de Boyacá de tres (3) aplicaciones nuevas para móviles, con sistemas operativos Android, IOS, Windows Mobile; y la migración de cuatro (4) aplicaciones existentes en Sistema Operativo Android a sistemas operativos IOS y Windows Mobile, para la publicidad y promoción de la información y servicios administrativos ofrecidos por la Gobernación de Boyacá en cumplimiento a la política de “Gobierno en Línea”,

Según el plan de acción de comité GEL –T para el 2014, se estableció una propuesta ejecutada mediante el proyecto “SMC GB 131/2014 – MC 111/2014: Adquisición de elementos publicitarios para la campaña de promoción, divulgación y sensibilización de la estrategia Cero Papel de Gobierno en Línea, en la Gobernación de Boyacá”, dirigida a crear una cultura de colaboración y participación, en donde, la entidad además de reducir el consumo de papel, aumentare su eficiencia en cuanto a la optimización y uso de medios electrónicos en sus procesos y procedimientos intercambiando activamente información.

La Gobernación de Boyacá tiene en ejecución el proyecto “SAMC 043/2014: Tendido, mantenimiento, soporte y prestación del servicio de 2 hilos de fibra óptica oscura monomodo para la interconexión de las sedes secretaria de educación, secretaria de cultura y turismo, fondo pensional territorial de Boyacá y secretaria de salud con la sede palacio de la torre de la gobernación de Boyacá y el derecho de uso de la ductería necesaria para la soterración de la fibra óptica instalada”, con el cual se dispondrá de acceso multicanal, sustentado en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, la adopción de nuevas tendencias tecnológicas y la implementación de buenas prácticas, generando así un esquema de innovación y mejoramiento permanente.

## **GESTION DOCUMENTAL**

La Ley 594 de 2000.-Ley General de Archivo en su Art.21 reglamentada con el Decreto 2609 de 2012 la Gobernación de Boyacá debe elaborar un PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL contemplando el uso de las nuevas tecnologías en cuya aplicación se debe tener en cuenta los principios y los procesos archivísticos de planeación, producción, gestión y tramite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración.

La oficina control interno de Gestión realizo auditoria al cumplimiento de la normatividad anterior en los meses de febrero a junio de 2014 evidenciando que los planes de acción no se fundamentan en el diseño de macro procesos, procesos y procedimientos de administración y gestión documental para cada uno de los ciclos vitales de los documentos en sus fases de archivo de gestión, archivo central e histórico indispensables para la articulación de la nueva regulación en materia de archivo departamental situación que se evidencia en la no aprobación de una política de archivo que contenga responsables, aliados estratégicos, cronogramas de actividades, diagnostico de situación actual y planeación de programas y proyectos a desarrollar.

En la revisión a las soluciones tecnológicas de apoyo al aplicativo de gestión documental ORFEO, que incluye la recepción, radicación, direccionamiento y digitalización de las comunicaciones oficiales se pudo constatar que este sistema no está en todas las dependencias como son las sedes externas evidenciando la ausencia de una política de gestión documental electrónica.

Como resultado de la auditoría el área responsable estableció acciones correctivas con los siguientes avances a diciembre 31 de 2014.

- Actualización de procedimiento formatos e instructivos del proceso de administración documental.
- Elaboración de un
- plan de acción para el archivo general del departamento con aprobación del comité departamental de archivo.
- Activación del comité general de archivo.
- Actualización de acto administrativo que regula el comité interno de archivo de la gobernación mediante Decreto 232 de abril de 2014.
- Aprobación del proyecto estudios y diseños arquitectónicos para el centro de memoria historia y cultura de Boyacá para la construcción de las instalaciones del archivo general con certificado de registro BPPID 21415000 0139.
- Elaboración de proyecto denominado fortalecimiento de la gestión y administración documental para la gobernación de Boyacá.
- Elaboración de un cronograma de transferencias documentales y procedimiento para realizar la transferencia para el segundo semestre del año 2014, el cual fue suspendido por motivo de solicitud de las instalaciones donde funciona el archivo general del departamento.
- Elaboración de circular para dar a conocer los lineamientos de la política de archivo y centro de atención al ciudadano SAC Ley 1712 de 2014.
- Programación de procesos de Organización, limpieza y desinfección de la documentación.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

En la gobernación de Boyacá las actividades contenidas para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se incorporaron en el Plan de Desarrollo y la oficina de planeación ha venido realizando la implementación de las disposiciones y lineamientos contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.”

Como resultado del proceso de seguimiento a los componentes y a la visibilización oportuna del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se concluye que la entidad requiere establecer urgentemente una política pública orientada hacia la lucha contra la corrupción y transparencia que inicie desde un diagnóstico y que establezca objetivos, estrategias, plan de acción, responsables de las acciones

Incorporadas en el plan y del seguimiento a las mismas y su correspondiente incorporación en los procedimientos para la ejecución de la política de lucha contra la corrupción en cada una de las sectoriales.

## RECOMENDACIONES

- Realizada la evaluación a cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, respecto al componente Riesgos de Corrupción se recomienda establecer para el año 2015 un cronograma para la socialización de la política de administración del riesgo y capacitar a los servidores públicos encargados de su implementación así como la determinación de responsables y líderes de los procesos.
- Actualizar por dependencia el Mapa de Riesgos de Corrupción para mejorar su identificación y sus controles ya que es necesario que permanentemente se revisen las causas de los riesgos de corrupción identificados, se establezcan las medidas para mitigarlos y se les realice seguimiento mediante una acción, un responsable y un indicador, teniendo en cuenta que los riesgos "Caos Administrativo" y "Recursos Tecnológicos Inapropiados" se están reportando como materializados en el aplicativo.
- Con el fin continuar el desarrollo de las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos se deben programar capacitación específica en el Plan Institucional de Capacitación - PIC y además incluir incentivos para los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- Verificado el segundo componente "Estrategia Anti trámite" se recomienda incrementar el uso de las Tecnologías de la información y comunicación en todas las dependencias para optimizar los procesos que soportan los tramites y se lograr oportunidad en la gestión y aumentar la protección de los datos e igualmente dar cumplimiento al Plan de acción trazado por el Comité de Gobierno en Línea.
- Revisados los estándares establecidos en el Decreto 2641 de 2012 aplicables para el funcionamiento de la atención de petición, quejas, sugerencias y reclamos las dependencias encargadas de la gestión deben dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594 de 2000 respecto a seguir con la implementación del Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento más efectivo a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y la trazabilidad de las peticiones, de igual manera se debe socializar el procedimiento a los funcionarios públicos que ingresen sus respuestas a ORFEO y sobre los términos de respuesta en los cuales han de ser contestadas las PQRS de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2641 de 2012 .

- Con la expedición del Decreto 2609 de 2012 existe la obligación de implementar y elaborar el Programa de Gestión Documental –PGD en la Gobernación de Boyacá por lo cual se recomienda darle estricto cumplimiento a cada una de las acciones de mejoramiento establecidas para subsanar los hallazgos planteados en la auditoría.
- Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 en su Artículo 15 para la adoptar el Programa de Gestión Documental se deben establecer los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos y estar integrado con todas las funciones administrativas con el fin de que la información que maneja la Gobernación de Boyacá se proporcione y se facilite oportunamente y se dé cumplimiento a uno de los componentes del principio de transparencia.
- Teniendo en cuenta que para el año 2014 la consolidación de los seguimientos a los avances de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y su publicación no se realizaron oportunamente a pesar de los diferentes requerimientos realizados por parte de la Oficina control Interno de Gestión a la Oficina de Planeación, se requiere que dicha oficina cumpla con su función de velar por la debida implementación de las disposiciones contenidas en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y ser el facilitador de la implementación del plan según lo establece el Decreto 2641 de 2012 en su artículo 4.

## 6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES

### **6.1 PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

Desde la adopción implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Boyacá bajo la Norma NTC GP 1000:2004 y MECI 1000:2005, en el año 2008, se ha venido trabajando en la Identificación, Análisis y Valoración de los Riesgos asociados a cada uno de los procesos.

En este esfuerzo se ha contado con el liderazgo de la Alta dirección y la participación y el compromiso de todo el personal con el propósito que la Administración del Riesgo se convierta en una parte natural del proceso de planificación y de la ejecución de las actividades asignadas.

Durante el año 2015 y atendiendo los lineamientos establecidos en la guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se identificaron 15 riesgos de corrupción distribuidos en los siguientes procesos: Planeación Estratégica 1; Gestión de la Infraestructura 1; Gestión en Educación 1; Gestión en la Seguridad Social en Salud 1; Gestión del Talento Humano 1; Gestión Financiera y Fiscal 1; Gestión de NTIC's 1; Servicios Administrativos y Logísticos 2; Gestión Contractual 5; Soporte Jurídico 1.

Para el 2015 se deberá administrar el Riesgo de Corrupción de acuerdo al siguiente Mapa de Riesgos:

### 6.1.1 Seguimiento de los riesgos de corrupción

La oficina de control interno de la Gobernación de Boyacá, debe hacer seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31, y diciembre 31.

	FORMATO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: DM-P14-F01
MAPA RIESGOS DE CORRUPCIÓN		FECHA: 30/Oct/2014

ENTIDAD: GOBERNACION DE BOYACA

MISION: Nuestro compromiso es brindar un servicio público de calidad, con la implementación de sólidas bases de desarrollo sostenible, humano y ambiental, mediante procesos de participación liderazgo público y gestión estratégica, apropiación de valores y articulación de políticas, tendientes a mejorar las condiciones de vida de la población.

IDENTIFICACION				ANALISIS			MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO				
Proceso	Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Impacto	Ubicación Zona de Riesgo	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Fechas Extremas	Responsable	Indicador
			N.º	Descripción				Tipo de Control					
PLANEACION ESTRATEGICA	Direccionar el desarrollo integral del Departamento en el corto, mediano y largo plazo a través de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos, para mejorar el nivel de vida de los habitantes del Departamento.	Intereses particulares sobre información cartográfica	1	Ocultar a la ciudadanía información considerada pública.	POSIBLE	CATASTROFICO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Desarrollo del procedimiento PE-P-08. Ajustar formato PE-P08-F05 Solicitud de información SIGTER" para incluir fecha de respuesta y entrega de información.	02-01-2015/31-12-2015	Director Sistemas de Información Territorial /Facilitador del proceso	100% de solicitudes de información atendidas

GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA PUBLICA	Construir, Mantener y mejorar la infraestructura pública Departamental para incrementar la calidad de vida de sus habitantes y fortalecer el desarrollo Económico del territorio Boyacense	Falta de control del procedimiento establecido para el préstamo de la maquinaria : Falta de rigurosidad en el control de los operarios de la maquinaria Pago de Favores	2	Indebida utilización de la maquinaria del Departamento en Beneficio de Particulares	POSIBLE	CATASTROFI CO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTI VO	REDUCIR EL RIESGO	Dar cumplimiento estricto al procedimiento establecido para el préstamo de la maquinaria	01/02/2015-31/12/2015	Director de Obras	Informes de visita
---------------------------------------	--	---	---	---	---------	------------------	------------------------	----------------	----------------------	--	-----------------------	-------------------	--------------------

<p>GESTION EN EDUCACION</p>	<p>Desarrollar el Sistema de Educación Departamental con criterios de calidad, cobertura y eficiencia, brindando soporte a las instituciones Educativas, fortaleciendo la prestación del servicio en todos sus niveles y modalidades de atención, garantizando el cumplimiento del derecho fundamental a la educación en condiciones de equidad, disponibilidad, acceso y permanencia.</p>	<p>1. Planeación inadecuada entre los tiempos de los contratos y la asignación de interventorías y/o supervisiones. 2. Excesiva demora en los procesos precontractuales en la sectorial y contractuales en el proceso de contratación. 3. Insuficiente disponibilidad de recurso humano dedicado a actividades de interventoría y/o supervisión. Temor de los funcionarios públicos para asumir los procesos de interventoría y/o supervisión</p>	<p>3</p> <p>Asignación extemporánea de interventorías y/o supervisiones a los convenios y contratos del sector educativo</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>CATASTROFICO</p>	<p>Zona de Riesgo Extrema</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>REDUCIR EL RIESGO</p>	<p>1. Sincronización de los tiempos entre la ejecución de los contratos y convenios y la asignación de interventoría y/o supervisión. 2. Aplicación de lineamientos claros en los procesos contractuales en la sectorial y gestión para la celeridad ante la Gobernación de Boyacá en el proceso contractual. 3. Contratación de recurso humano calificado para desarrollar las actividades de interventoría y/o supervisión. 4. Capacitación a funcionarios en temas de relacionados con la supervisión y/o interventorías</p>	<p>01/02/2015-31/12/2015</p>	<p>Responsable del Proceso</p>	<p>1. Número de convenios y contratos con asignación de interventoría de manera oportuna /número de convenios y contratos firmados X 1002. Estudios previos aceptados /Estudios Previos presentados X 100.3. Personal asignado por contrato. Número de contratos y convenios X 100.4. Número de Funcionarios con interventoría y/o supervisión capacitados /Número de funcionarios con asignación de interventoría y/o supervisión</p>
-----------------------------	--	---	--	----------------	---------------------	-------------------------------	-------------------	--------------------------	---	------------------------------	--------------------------------	--

<p>GESTION DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD</p>	<p>Garantizar las condiciones para la prestación del servicio integral de salud a la población boyacense, a través de acciones colectivas e individuales en salud, a fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida, bienestar y desarrollo de la comunidad.</p>	<p>1. Influencia indebida por parte de los procesos de apoyo en la selección del personal requerido para las actividades técnicas desarrolladas en el laboratorio. 2. Alta rotación de personal. 3. Estilo de Dirección 4. Desconocimiento de la importancia que tienen los procedimientos técnicos para la toma de decisiones en salud pública. 5. Tráfico de Influencias 6. La falta de independencia en el juicio técnico.</p>	<p>4</p> <p>favorecimientos a terceros por conceptos técnicos sesgados</p>	<p>Posible</p>	<p>CATASTROFICO</p>	<p>Zona de Riesgo Extrema</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>REDUCIR EL RIESGO</p>	<p>Elaboración de acto administrativo que evidencie compromiso de la alta dirección.  Suscripción de acuerdo de confidencialidad y conflictos de interés por parte del personal interno y externo que preste servicios relacionados con las actividades del proceso.</p>	<p>01/02/2015-31/12/2015</p>	<p>Responsable del Proceso</p>	<p>Acto administrativo ejecutoriado  No. De acuerdos suscritos /Personal prestador de servicios.  Estudios Previos aceptados</p>
--	--	---	--	----------------	---------------------	-------------------------------	-------------------	--------------------------	--	------------------------------	--------------------------------	--

GESTION DEL TALENTO HUMANO	Ejercer las acciones propias para la gestión y administración del talento humano con fundamento en las estrategias definidas en los planes institucionales e indagar las conductas irregulares de los Servidores Públicos para propender por su desarrollo integral y un ambiente laboral que contribuya a la adecuada prestación del servicio	Desconocimiento y falta de control sobre los aspectos procedimentales disciplinarios	5	Dilación de los Términos procesales obteniendo como resultado el vencimiento o prescripción de los procesos Disciplinarios	POSIBLE	CATASTROFICO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Vigilancia sobre la presentación del informe mensual del estado de los procesos. Requerir mensualmente a los abogados comisionados para evitar el vencimiento de las etapas procesales.	01/02/2015-31/12/2015	Responsable del Proceso	Eficacia en la tramitación y evaluación de solicitudes
----------------------------	--	--	---	--	---------	--------------	------------------------	------------	-------------------	---	-----------------------	-------------------------	--

GESTION FINANCIERA Y FISCAL	<p>Establecer, dirigir y ejecutar las estrategias financieras para asegurar la financiación de los planes, programas y proyectos de la administración departamental y el reconocimiento y pago del pasivo prestacional, mediante el recaudo y administración de los recursos públicos.</p>	<p>1. Debilidad en la Cultura de Ética Pública. 2. Omisión dolosa de los controles establecidos para mitigar el riesgo en la liquidación, fiscalización y recaudo de los tributos. 3. Omisión Dolosa en la Actualización de la base de datos de los contribuyentes y responsables del pago del Impuesto al Consumo en el Departamento de Boyacá. 4. Omisión Dolosa o Fraude en el seguimiento y control a productos objeto de Impuesto al Consumo y a los contribuyentes y responsables, con el fin de evitar la evasión y el contrabando. 5. Fraude en la administración de especies venales y papelería oficial para el recaudo y control de los impuestos del Departamento. 6. Pérdida de expedientes, documentos soportes. 7. Omisión Dolosa</p>	6	Fraude en liquidación y fiscalización de los tributos.	POSIBLE	CATASTROFICO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	02/01/2015-31/12/2015	Director de Recaudo y Fiscalización	<p>1. Personal Sensibilizado en Ética Pública/ Total de Personal Recaudo y Fiscalización</p> <p>2. # Seguimiento a Procedimientos en el trimestre.</p>
-----------------------------	--	--	---	--	---------	--------------	------------------------	------------	-------------------	-----------------------	-------------------------------------	--

GESTION DE NTIC'S	Administrar la infraestructura tecnológica de la Gobernación de Boyacá; a nivel de sistemas de información y comunicaciones, garantizando su disponibilidad, seguridad, actualización e innovación, para apoyar a la entidad en el desarrollo y cumplimiento de sus procesos	Actos malintencionados: ataque a sistema de Tecnología de Información por usuario interno, por sistema automático, por intruso.	7	Pérdida de la Integridad de información en sistema de Tecnología de Información por ataque interno	POSIBLE	CATASTROFI CO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTI VO	REDUCIR EL RIESGO	Monitoreo del Sistema de detección de Intrusos, bloqueo de ataques externos, generación de reporte de ataques externos, concientización de usuarios internos	01/02/2015-31/12/2015	Director de Sistemas	Incidencias de seguridad detectadas y solucionadas / Incidencias de seguridad por ataques reportadas
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	Administrar, mantener y custodiar los bienes del Departamento de Boyacá, y prestar servicios de apoyo logístico requeridos por todos los procesos y aquellos indispensables para el beneficio de la comunidad	Débil cultura de la ética pública	8	Solicitar o recibir prebendas para agilizar o gestionar Trámites o Servicios, Cobro por realización de trámites (conclusión)	POSIBLE	CATASTROFI CO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTI VO	REDUCIR EL RIESGO	Incluir dentro del Plan de Capacitación del año 2015 el tema de Concusión y sensibilización, dirigida al personal de la Dirección relacionada con la mitigación del riesgo descrito, garantizando que los funcionarios que prestan trámites o servicios asistan.	Junio 30 de 2015	Director de Servicios Administrativos y Equipo de Trabajo y Director de Talento Humano.	Número de Funcionarios Capacitados Número de funcionarios convocados

		Intervención de servidores en el proceso regulatorio que le permiten incumplir los marcos legales y éticos.	9	Tráfico de influencias para el trámite de expedición de Pasaportes. (Amiguismo, persona influyente)	POSIBLE	CATASTROFICO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Incluir dentro del Plan de Capacitación del año 2015 el tema de Concusión y sensibilización, dirigida al personal de la Dirección relacionada con la mitigación del riesgo descrito, garantizando que los funcionarios que prestan trámites o servicios asistan.	Junio 30 de 2015	Director de Servicios Administrativos y Equipo de Trabajo y Director de Talento Humano y Funcionarios	Número de Funcionarios Capacitados Número de funcionarios convocados
GESTIÓN CONTRACTUAL	Adelantar los procesos de contratación requeridos bajo los principios de la contratación pública, para dar cumplimiento a la misión de la entidad y los fines esenciales del estado. Así mismo, tramitar los procesos sancionatorios que se requieran en la Entidad para garantizar la adecuada ejecución y liquidación unilateral de contratos y convenios.	1. Pago de Favores 2. Amiguismo 3. Cumplir compromisos personales o políticos.	10	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	POSIBLE	CATASTROFICO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	1. Recepcionar observaciones y dar respuesta a las mismas 2. Verificar que las adendas garanticen la libre concurrencia y den cumplimiento a la normatividad vigente	01/02/2015-31/12/2015	Comité Evaluador	Informes de respuesta a observaciones y Adendas publicadas en el SECOP

		1. No dar respuesta oportuna ni fundamentada a las observaciones formuladas por los interesados en el proceso.2. Establecimiento de reglas, fórmulas matemáticas, condiciones o requisitos para favorecer a determinados proponentes	11	Direccionamiento de la contratación desde el pliego de condiciones	POSIBLE	CATASTROFICO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	1. Actualizar el Manual de Contratación cuando se requiera e implementarlo.2. Verificar la publicación realizada en el SECOP.3. Realizar audiencias obligatorias durante el proceso precontractual que garanticen la transparencia de las actuaciones.4. 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.	01/02/2015-31/12/2015	Director de Contratación	1. Manual de Contratación actualizado y/o en implementación.2. Verificación de publicación mediante sello de publicación, constancia de publicación y portal del SECOP.3. Verificación de audiencia en portal SECOP.4. Procedimientos del proceso Gestión contractual actualizados
--	--	--	----	--	---------	--------------	------------------------	------------	-------------------	--	-----------------------	--------------------------	--

		<p>1. Inexistencia de necesidades de contratación reales.</p> <p>2. Falta de justificación de necesidades del servicio.</p> <p>3. Pago de Favores</p> <p>4. Amiguismo</p> <p>5. Cumplir compromisos personales o políticos.</p>	12	Irregular uso del contrato de prestación de servicios	POSIBLE	CATASTROFI CO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTI VO	REDUCIR EL RIESGO	<p>1. 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>	01/02/2015-31/12/2015	Director de Contratación	<p>1. Expedientes contractuales de CPS con Certificación de Talento Humano</p>
--	--	---	----	---	---------	------------------	------------------------------	----------------	----------------------	---	-----------------------	--------------------------	--

		Desconocimiento de las inhabilidades por parte de quienes intervienen en el proceso contractual	13	Violación al régimen legal o constitucional de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses	POSIBLE	CATASTROFICO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	<p>1. Actualización del Manual de Interventoría y/o Supervisión, cuando se requiera, e implementación del mismo.</p> <p>2. Declaración por parte de los proponentes de no estar incurso en inhabilidades e incompatibilidades.</p> <p>3. Consulta de antecedentes de Procuraduría y Contraloría.</p> <p>4. Incluir en todos los contratos y convenios una cláusula en la cual se manifiesta que no se está incurso en el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses para contratar con el Departamento Boyacá.</p>	01/02/2015-31/12/2015	Director de Contratación	<p>1. Manual de Interventoría y/o Supervisión actualizado.</p> <p>2. Contratos y convenios publicados en el SECOP.</p> <p>3. Expedientes contractuales con antecedentes disciplinarios y fiscales</p>
--	--	---	----	--	---------	--------------	------------------------	------------	-------------------	--	-----------------------	--------------------------	---

		Elaboración errónea de los estudios previos por parte de las sectoriales	14	Aplicación errónea de la modalidad contractual	POSIBLE	CATASTROFI CO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTI VO	REDUCIR EL RIESGO	1. Actualizar el Manual de Contratación cuando se requiera e implementarlo 2. Actualizar y socializar los instructivos y procedimientos del proceso 3. Capacitar a los funcionarios de la Dirección de Contratación en temas relacionados con la contratación pública	01/02/2015-31/12/2015	Director de Contratación	1. Manual de Interventoría y/o Supervisión actualizado 2. Instructivo y procedimientos actualizados y evidencias de socialización 3. Funcionarios de la Dirección de Contratación capacitados
SOPORTE JURIDICO	Asesorar, asistir, orientar en materia jurídica a todos los procesos de la Gobernación de Boyacá y llevar la representación pre judicial y judicial en las cuales haga parte el departamento, aplicando las normas legales con oportunidad y calidad requerida para la correcta toma de decisiones	Falta de control en la aplicación de procesos institucionales, de directrices y políticas de la Dirección	15	Actuaciones ajustadas a intereses particulares	POSIBLE	CATASTROFI CO	Zona de Riesgo Extrema	PREVENTI VO	REDUCIR EL RIESGO	Informe Trimestral fallos en contra primera Instancia	Se elaborará el informe los primeros diez días siguientes al trimestre	Director y todos los abogados que lleven procesos para la defensa del Departamento	Numero de fallos en contra / Total procesos activos

## 6.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

### SISTEMA UNICO DE TRÁMITES Y SERVICIOS “SUIT 3.0” E IMPLEMENTACION DE LA POLITICA ANTITRAMITES Y ACUERDOS DE SERVICIOS DE LA GOBERNACION DE BOYACA.

La Gobernación de Boyacá ha venido implementando la estrategia Antitrámites desde la vigencia 2014, es así como SUIT 3.0 es una herramienta Web creada por el DAFP que permite la carga y actualización de contenidos e información de trámites y servicios que se publican en el Portal del Estado Colombiano [www.gobiernoenlinea.gov.co/admin](http://www.gobiernoenlinea.gov.co/admin).

La Dirección de Evaluación y Calidad ha adelantado la política de trámites y servicios; Dirección tiene programado para la vigencia 2015 y atendiendo las fechas establecidas por el DAFP, tener aprobado la totalidad de los trámites de la Gobernación de Boyacá en todos los procesos de la Gobernación. A la fecha la depuración de trámites y servicios de la entidad se encuentra con 73 trámites revisados y aprobados por el DAFP: Seis (6) trámites en proceso de creación y 14 sin gestión para un total de 93 trámites de la Gobernación de Boyacá.

#### PLATAFORMA SUIT 3.0

SUIT v3 -Inicio

www.suit.gov.co/registro-web/faces/home.jsf?\_adf.ctrl-state=38mgqd3i2\_3

**SUIT**

**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de Planeación

**TODOS POR UN NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACION

GOBERNACIÓN DE BOYACÁ ANA YIBE ALARCÓN FICHACÁ (AYALARCON779)

Cerrar sesión

Administración Formato integrado Reportes Mi cuenta

Opciones de menú

- Inicio
- Gestionar puntos de atención
- Búsqueda de formatos integrados

Gestión de formatos integrados

- Sin gestión (14)
- En creación (6)
- Tareas pendientes (0)
- Enviados para revisión (0)
- Inscritos (73)

Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: [soportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:soportesuit@funcionpublica.gov.co) | Telefónico: (57+1) 5667634 | 2013

ES 09:11 a.m. 19/01/2015

### 6.2.1. ESQUEMA METODOLOGICO - PLAN DE ACCION A SEGUIR PARA LA IMPLEMENTACION DEL COMPONENTE DE LA POLITICA ANTITRAMITES PARA LA GOBERNACION DE BOYACA DEL 2015.



La Política de Racionalización de trámites se encuentra en este momento depurando, actualizando e implementando los trámites de cada sectorial según la normatividad vigente y dar paso a realizar una evaluación con la herramienta diseñada por la Dirección de Evaluación y Calidad. En el desarrollo de esta política para la presente vigencia se desarrollara una estrategia de capacitación del modelo a seguir para su implementación y evidenciar los trámites que son susceptibles de racionalización.

Se diseñó y será implementada una herramienta de planeación la cual debe ser socializada para alcanzar el éxito en la estrategia de racionalización, se ha creado una herramienta para la planeación de la estrategia de racionalización.

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad: <input type="text"/>									
Departamento: <input type="text"/> Municipio: <input type="text"/>									
PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
No	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1									
2									
3									

## 6.2.2. Interoperabilidad de trámites para el 2015

A continuación se presentan las actividades específicas para el desarrollo de la estrategia de interoperabilidad la cual se continuara con su desarrollo de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

No	TIPO DE ACTIVIDAD	ALCANCE	ACTIVIDAD	RESULTADO
1	Sensibilización	Sensibilización en temas de Interacción en línea e interoperabilidad	Sensibilización en temas de interoperabilidad: Depuración y establecimiento de la estrategia de interoperabilidad para la consulta interactiva de información para la realización y establecimiento de los trámites y acuerdos de servicios de acuerdo a la normatividad vigente de las secretarías.	Funcionarios sensibilizados en temas de interoperabilidad; con el fin de adelantar trámites y servicios a los clientes externos.
2	Sensibilización	Sensibilización en temas de Transacción en línea e intercambio de información	Transacción en línea	Funcionarios sensibilizados en temas de transacción en línea; con el fin de que conozcan los temas y se programen acciones para implementarlos posteriormente.
3	Apropiación	Establecer una política de seguridad de la información en las entidades.	Establecer procesos de buenas prácticas en la implementación del Sistema de Seguridad de la Información en las Entidades.	Implementar Buenas Prácticas en los funcionarios de la Entidad en cuanto la seguridad de la información.

4	Apropiación	Identificación y publicación de datos abiertos por cada una de las entidades involucradas en el establecimiento de trámites y servicios	Identificación, análisis, priorización, documentación para el establecimiento de la política de interoperabilidad en la gobernación y las entidades involucradas en el intercambio de información.	Consolidación de un inventario de información de la Gobernación de Boyacá y Entidades, para clasificar los posibles datos a abrir según el trámite involucrado de acuerdo a la normatividad vigente e igual consolidar el inventario de convenios para intercambio de información en línea.
5	Apropiación	Apropiación e identificación de requisitos en el uso del Lenguaje común de intercambio de información.	Identificar la información a la cual se le aplicará el lenguaje común de intercambio, y realizar el proceso de solicitud de servicio de información con las entidades que se requieran	Entidad apropiada del uso del lenguaje común de intercambio de información.
6	Apropiación	Sensibilización e identificación de requisitos para la prestación de servicios de intercambio de información.	Sensibilizar y establecer un inventario de la información existente, para el intercambio de información según el proceso establecido en el marco de interoperabilidad.	Establecimiento de un servicio de intercambio de información entre los diferentes entes territoriales y entidades gubernamentales que permita mejorar los servicios ofrecidos al ciudadanía.

### 6.2.3. ACTIVIDADES PARA EJECUTAR PARA LA ESTRATEGIA ANTITRAMITES Y SU RACIONALIZACION PARA LA GOBERNACION DE BOYACA AÑO 2015.

ESTRATEGIAS, MEDIDAS	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN		ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
ESTRATEGIAS POLITICA ANTITRAMITES  IDENTIFICACION DE TRAMITES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización y socialización del Sistema Único de Trámites y Servicios SUIT 3.0 y su Decreto Ley 019 Anti tramites y estrategia anticorrupción.</li> </ul>						
PRIORIZACION DE TRAMITES	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>						

DEPARTAMENTO	ORGANIZACIÓN						
RACIONALIZACION DE TRAMITES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de análisis y selección de información y elaboración de banco de datos (Normatividad, formularios de cada tramite) de los tramites 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.</li> </ul>						
RACIONALIZACION DE TRAMITES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de datos e inscripción de procesos y procedimientos para revisión en la plataforma SUIT 3.0 y actualización de los acuerdos de servicios de los procesos aplicando la normatividad vigente.</li> </ul>						
RACIONALIZACION DE TRAMITES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscripción y aprobación por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP de la totalidad de trámites y servicios.</li> <li>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.</li> </ul>						

En la presente vigencia se proyecta implementar las siguientes acciones de racionalización a los trámites priorizados por la Gobernación de Boyacá así:

[FORMATO SEGUIMIENTO ESTRATEGIAS RACIONALIZACION DE TRÁMITES.xlsx](#)

### 6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

1) **Información:** la información sobre la rendición de cuentas, se genera a través de las siguientes herramientas para desarrollar las actividades que se describen a continuación:

- Encuesta para conocer las necesidades de información de los ciudadanos y temas de impacto a tratar en la rendición de cuentas. Con esta encuesta se determinan el nivel de satisfacción del ciudadano con la gestión territorial y las áreas de la administración donde se considera que existen mayores necesidades por atender a nivel de gestión.
- Difusión de las actividades relacionadas con la rendición de cuentas y la audiencia pública a través de correos electrónicos, cuñas en medios de comunicación, plegables, comunicaciones internas y externas.

2) **Dialogo:** programación de foros de discusión por sectoriales, proyectos, temas o servicios. (i) rendición interna de cuentas por sectoriales de acuerdo a parámetros establecidos por el comité de rendición pública de cuentas; (ii) presentación de rendición de cuentas con el Concejo Departamental de Planeación; (iii) rendición de cuentas con los entes de control, entidades del orden nacional con presencia en el departamento; (iv) rendición de cuentas con la sociedad civil y comunidad en general; y (v) rendición de cuentas de infancia y adolescencia.

3) **Incentivos o sanciones:** establecer un mecanismo que permita asignar los estímulos o sanciones a los funcionarios que sobresalgan o que no cumplan con las expectativas generadas por la comunidad, de igual manera en la evaluación de la rendición de cuentas presentada.

ESTRATEGIAS, MEDIDAS	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
Rendición de Cuentas ante el Consejo	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							

<p>Departamental de Planeación</p> <p>ADMINISTRACIÓN</p>	<p>Desarrollados en la finalidad de retroalimentar el tablero de control como herramienta del seguimiento y la evaluación al PDD.</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 (anexo el tablero de control)</p> <p>3. 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>Rendición Interna de Cuentas</p>	<p>1. Socialización del Cronograma, criterios de presentación, descripción, recepción y consolidación de la información.</p> <p>2. Realización del evento en el mes de junio, con participación de todos los funcionarios.</p>						
<p>Rendición de Cuentas de Infancia, Adolescencia y Juventud</p>	<p>1. Alistamiento, del evento, definición de parámetros y condiciones del II Proceso Nacional de Rendición de Cuentas de la infancia, la adolescencia y juventud</p> <p>2. Solicitud, recepción, recolección, procesamiento y análisis de la información a ser presentada durante el evento ante la Procuraduría Nacional para asuntos de primera infancia, Infancia, Adolescencia y juventud</p> <p>3. Alistamiento logístico , promoción y difusión en medios d comunicación</p> <p>4. Realización del evento en el mes de Julio</p>						
<p>Audiencia de Rendición de Cuentas ante la sociedad civil</p>	<p>1. Alistamiento, del evento, definición de parámetros y su respectiva socialización ante el comité de rendición de cuentas de la entidad</p> <p>2. Solicitud, recepción, recolección, procesamiento y análisis de la información a ser presentada en la audiencia pública de rendición de cuentas</p> <p>3. Publicación en medios web del informe de gestión y tablero de control sobre el avance y seguimiento al PDD</p> <p>4. Alistamiento logístico , promoción y difusión en medios d comunicación, envió de invitaciones a la sociedad civil</p> <p>5. Realización del evento en el mes de Noviembre</p> <p>6. Evaluación del evento</p>						
<p>Fortalecimiento de la cultura organizacional y de seguimiento permanente al PDD</p>	<p>1. Solicitud de la información (Plan Indicativo), recopilación, revisión y consolidación de la información a través de la plataforma web diseñada para tal fin</p> <p>2. Desarrollo de capacitaciones en formulación y medición, evaluación de indicadores y presentación de informes de gestión</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>Información Página Web</p>	<p>Actualización y disposición de los informes de gestión y tablero de control de seguimiento y evaluación al PDD de manera permanente en la página Web de la Gobernación de Boyacá</p>						

## 6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

El Departamento de Boyacá, tiene un procedimiento denominado **“Atención de peticiones, quejas y reclamos DM-P-07”**, con su versión número 14, donde se establece las actividades de recepción, registro, radicación, tramite y respuesta de las peticiones quejas y reclamos, las cuales se pueden realizar de forma presencial, para tal efecto la Entidad cuenta con tres puntos de atención al ciudadano de manera presencial por medio escrito en la ventanilla Única: ubicadas en la calle 20 No. 9-90 Edificio Central,

Secretaría de Salud Avenida Colón número 22A – 16 Parque Santander; Secretaría de Educación Carrera 10 No. 18-68 o mediante formato diligenciado o en el enlace atención al ciudadano-Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o en la pagina web [www.boyaca.gov.co](http://www.boyaca.gov.co). Para el caso de clientes internos se debe hacer el trámite a través de la intranet de la entidad, en el horario de Atención al Ciudadano de lunes a viernes de 8:00AM-12:00PM y 2:00 PM-6:00 PM. También se cuenta con buzones de sugerencias en los mismos puntos de atención al ciudadano.

Adicionalmente las peticiones, quejas y reclamos se hacen de manera virtual y por vía telefónica, donde se pueden formular sus requerimientos y correspondiente seguimiento.

Cada proceso es responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos hagan llegar por los diferentes medios a la Entidad. Actualmente la entidad cuenta con un sistema de información documental que le permite recepcionar y asignar las quejas denominado Orfeo, una de las estrategias para el año 2015 es el control de los tiempos de respuestas de las PQRs, conformando un Grupo de funcionarios para hacer seguimiento a los tiempos de respuesta y todo lo relacionado con el tema de PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS para la Administración Central.

ESTRATEGIAS, MEDIDAS	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		

a) **Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.**

1. Socialización del portafolio de servicios
  2. Medición de la satisfacción del ciudadano: ventanilla única, correspondencia externa, expedición certificaciones pasivos, a partir de febrero de 2015.
  3. Identificación de las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.
  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.
  5. Colocar barandas a las rampas existentes y bandas antideslizantes para facilitar el desplazamiento seguro de usuarios.
  6. Adecuar los espacios físicos según la norma de accesibilidad y señalización.
- Información actualizada en lugar visible sobre:**
1. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  2. Procedimientos debidamente actualizados

X

X

X

X

X

X

Secretario General

	<p>3. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.</p> <p>4. Requisitos</p> <p>5. Horarios y puntos de atención.</p> <p>6. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien dirigirse en caso de queja o reclamo .</p> <p>7. Nombre y cargo del servidor que atiende público, en caso de queja o reclamo o felicitación.</p>					SECRETARIO GENERAL	
<p><b>b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.</b></p>	<p>1. Capacitaciones a través de la dirección de talento humano incluido dentro del tema de clima organizacional.</p>				X	Secretario General	
<p><b>c) Fortalecimiento de los canales de atención.</b></p>	<p>1. Existen canales de participación ciudadana a través de las mesas de concertación para la elaboración del plan de desarrollo y la rendición pública de cuentas.</p> <p>2. Existe el código de ética y código de buen gobierno para fortalecer las</p>	X	X		X	Secretario General	

	<p>relaciones de ciudadanía y estado, se deben socializar en los programas de inducción y re inducción.</p> <p>3. Se implementaron 3 mecanismos electrónicos de turnos. (expedición de pasaportes</p> <p>4. Existe la ruta de evacuación y la señalización pertinente en toda la Gobernación.</p> <p>5. Canales de información mediante el acompañamiento de un funcionario para personal discapacitado auditiva y visualmente.</p> <p>6. Se cuenta Sistema Integrado de Gestión mediante el cual toda la documentación que se genera dentro de la gobernación esta estandarizada.</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>Secretario General</p> <p>Secretario General</p> <p>Secretario General</p>	
--	--	----------	----------	----------	----------	---	--

