PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018. V1

Teniendo en cuenta el decreto 124 del 26 de Enero de 2016, la Gobernación de Boyacá presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2018, dando cumplimiento al numeral 10 del capítulo III del documento "Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" de la Presidencia de la República.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano articula el quehacer de los procesos de La Gobernación de Boyacá con la política de Transparencia y servicio al ciudadano, con el fin de aumentar la credibilidad y confianza en la gestión, por parte de los ciudadanos, se enmarca en las normas legales, el código de ética, los valores y los principios institucionales, los cuales deben permearse por toda la entidad con el objeto de evitar prácticas corruptas, que agrietan y resquebrajan el alma del estado como garante de los derechos de la comunidad y menoscaba sus libertades al usurpar como propios los recursos que son de todos.

Este gobierno, convencido que Boyacá puede ser una tierra mejor, se propone una serie de metas en cada uno de los componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano, los cuales articulados con el plan de desarrollo 2016 – 2019 "Creemos en Boyacá Tierra de Paz y Libertad" y a los planes de cada una de las vigencias pretenden avanzar en la lucha contra la corrupción y el logro de la prestación de los servicios públicos bajo condiciones dignas para las comunidades, en tal sentido se continua con una serie de acciones encaminadas a mejorar la gestión administrativa basados en los principios, los valores ancestrales, los cuales aplicamos con orgullo y dignidad y que en el ejercicio de lo público debemos aplicar con la mayor compromiso, entendiendo la corrupción como "el mal uso del poder público o de la autoridad para el beneficio particular en detrimento 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 2018, con el fin de mejorar los servicios de cara al cliente externo, y 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 regulan la materia, se elabora el presente plan, el cual contendrá los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, 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.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano presentado en este documento contendrá las estrategias para cada uno de los siguientes componentes:

- Componente Gestión del Riesgo de Corrupción: El cual adicional al plan aquí presentado contiene el Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- 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.

La construcción de este plan anticorrupción se hizo de forma participativa tanto al interior como al exterior de la entidad; al interior 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/creemosplananticorrupcion/ , este enlace estuvo habilitado entre el 14 de Diciembre de 2017 y el 26 de Enero de 2018, 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.

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El mapa de riesgos de corrupción de la Gobernación de Boyacá fue actualizado el 18 de agosto de 2017, conformado por 29 riesgos de corrupción, cumpliendo así con metodología establecida a través del Decreto 124 de 2016 y el procedimiento de Administración de Riesgos DM-P14. Sin embargo es importante aclarar que de los 29 riesgos definidos, el riesgo denominado "Indebida supervisión y liquidación de contratos y convenios" es identificado por 7 procesos de la entidad como: Gestión Contractual, Direccionamiento y Mejoramiento del SIG, Gestión Cultural y Desarrollo Humano, Gestión Turística, Gestión en Educación, Gestión de Participación y Democracia y Gestión de Minas y Energía.

A continuación se pueden apreciar los procesos que definieron mayor número de riesgos de corrupción:

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción ISOLUCIÓN

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:

ZONA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	NÚMERO DE RIESGOS	PORCENTAJE
ZONA BAJA	11	38%
ZONA MODERADA	17	59%
ZONA ALTA	1	3%
ZONA EXTREMA	0	0%
TOTAL	29	100%

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción ISOLUCIÓN

En el anterior esquema se evidecia que la zona con mayor número de riesgos de corrupción corresponde a la zona moderada en un 59%. Así mismo, se evidencia que de los riesgos de corrupción, de la entidad el 3% se encuentra en zona alta, lo cual indica que los procesos de la entidad deben continuar implementando acciones que permitan evitar y reducir los riesgos de corrupción.

2. ACCIONES PREVENTIVAS:

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 7 procesos de la entidad (Gestión Contractual, Direccionamiento y Mejoramiento del SIG, Gestión Cultural y Desarrollo Humano, Gestión Turística, Gestión en Educación, Gestión de Participación y Democracia y Gestión de Minas y Energía) y 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 (22) de corrupción para su manejo y mitigación.

3. MONITOREO Y REVISIÓN DE RIESGOS

Para la entidad ha sido importante el monitoreo y revisión de los mapas de riesgos de corrupción por parte de los responsables de los procesos y sus equipos de trabajo, lo cual les ha permitido 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 2017 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 2015	**Año 2016**	**2017**
30%	86%	100%

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción e institucional 2015, 2016, 2017.

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, se tuvieron en cuenta lo siguientes factores:

1. Las auditorias de gestión (EI-P-06) reportadas en el formato de hallazgos vs riesgos EI-P06-F08
2. Las auditorías internas de calidad (EI-P-08) según las no conformidades detectadas.
3. El monitoreo de riesgos realizado por cada uno de los procesos con una frecuencia cuatrimestral.
4. El seguimiento a riesgos que lleva a cabo la Oficina de Control Interno de Gestión.

Conforme a los anteriores criterios es importante informar que en ***ningún proceso de la Gobernación se materializaron riesgos de corrupción***.

5.NIVEL DE MADUREZ EN LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Según el Departamento Administrativo de la función pública (DAFP), el nivel de madurez en la administración del riesgo se puede categorizar de la siguiente manera:

Estado de Madurez en Administración del Riesgo	Características Clave	Enfoque de la Oficina de Control Interno
1- Incipiente	No existe un enfoque formal de administración del riesgo	Promover la gestión de administración del riesgo y proponer la planeación para su desarrollo.
2 – Conocido	Existen esfuerzos aislados de administración del riesgo	Promover el enfoque de administración del riesgo a nivel organizacional y proponer la Planeación requerida para su total implementación.
3 - Definido	La estrategia y políticas de administración del riesgo han sido definidas y comunicadas.	Ser facilitador en la implementación del proceso de administración del riesgo.
4 – Administrado	El proceso de administración del riesgo está desarrollado y comunicado.	Auditar los procesos y realizar recomendaciones.
5 - Optimizado	La administración del riesgo está completamente inmerso en las operaciones y procesos de la Organización	Auditar los procesos y realizar recomendaciones.

Como resultado de los seguimientos realizados a la Administración de los riesgos en los procesos de la entidad por parte de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, determinaron que el nivel de madurez en la Administración de los riesgos de corrupción en a Gobernación de Boyacá se ubica en el estado cuatro (4) correspondiente **ADMINISTRADO,** lo cual quiere decir que hay un avance significativo respecto a vigencias anteriores, donde el proceso de administración del riesgo está siendo desarrollado y comunicado.

5. CONCLUSIONES

5.1 FORTALEZAS

- En la herramienta ISOLUCIÓN módulo de riesgos DAFP se parametrizó y desarrollo la opción para la Administrar los riesgos de cada uno de los procesos de una manera clara, ágil y adecuada; en cumplimiento a la normatividad vigente, al procedimiento documentado DM-P14 con sus respectivas políticas, y manual.

- La mayoría de los riesgos de corrupción de la Gobernación de Boyacá para la vigencia 2017, 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.

5.2 OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Fortalecer los mecanismos que se soportan la Administración de Riesgos, para que todos los funcionarios desde el responsable del proceso se comprometan aún más en la Administración de Riesgos y en la búsqueda de acciones de tipo preventivo y correctivo encaminadas a mitigar gestión de los riesgos administrados.

ESTRATEGIAS COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

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**	*Actualización de la Política de Administración de Riesgos por parte del Comité Técnico del SIG*	Acta de aprobación de la política de Administración de Riesgos	Comité Técnico del SIG	30 de abril de 2018
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	**2.1**	*Construcción por cada proceso del mapa de riesgos de corrupción año 2018 siguiendo el*	Mapa de riesgos de corrupción por proceso	Equipo de Calidad Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	31 de marzo de 2018

		procedimiento Administración de Riesgos DM-P14			
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 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Equipo de Calidad Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	31 de marzo de 2018 30 de junio de 2018
	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 de Calidad	30 de junio de 2018
	3.3	*Socialización de la Política, procedimiento DM-P14 y Manual de Administración de Riesgos del home de ISOLUCIÓN*	Política, procedimiento DM-P14 y Manual de Administración de Riesgos publicada a través del home de ISOLUCIÓN	Equipo de Calidad	30 de Junio de 2018
	3.4	*" Publicación del mapa de riesgos de corrupción institucional en la herramienta ISOLUCIÓN como ficha técnica y en la página web*	Mapa de riesgos de corrupción institucional publicado en la herramienta ISOLUCIÓN y en la página web	Equipo de Calidad	31 de marzo de 2018

		como un componente del Plan anticorrupción para su respectiva divulgación			
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 de Calidad Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	20 de abril 2018 17 de Agosto 2018 21 de Diciembre 2018
	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 de Calidad	4 de mayo 2018 31 Agosto 2018 28 Diciembre 2018
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	**5.1.**	*"Elaborar cronograma de seguimiento y*	Cronograma de seguimiento y	Responsable proceso, Evaluación	Abril 2018 Agosto 2018

		verificación y comunicarlo a los procesos del SIG	verificación Oficio	Independiente	Diciembre 2018
	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 RIESGOSEI-P02-F05 y EFICACIA EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS-EI-P02-F06	Responsable proceso, Evaluación Independiente	Abril 2018 Agosto 2018 Diciembre 2018

Al cierre del año 2017, se evidencian avances importantes en el tema de racionalización de trámites, resultado de esto se observa una mejora en el manejo y reporte del Sistema Único de Información de trámites (SUIT), el cual presenta un porcentaje de avance de gestión del 100%; Gestión de inventarios un porcentaje de avance del 97%, con 87 Trámites inscritos, Situación que se debe gracias al compromiso de la Asesoría de Transparencia, la dirección de Evaluación y Calidad, el equipo de calidad, los facilitadores del SIG y especial al nuevo rol creado durante a vigencia 2017, como administradores SUIT, que corresponde a funcionarios de los procesos, quienes se capacitaron y cumplen una función muy importante realizando gestiones en dicha plataforma, racionalizando tramites con el propósito de mejorar los servicios prestados por la gobernación de Boyacá, de cara al cliente externo.

En el siguiente cuatro se observa el número de servicios prestados por la gobernación de Boyacá, durante el periodo comprendido entre el último trimestre del 2016 y el tercer trimestre del 2017 Así:

COMPARATIVO SERVICIOS PRESTADOS TERCER, CUARTO TRIMESTRE 2016 Y PRIMERO Y TERCERO DE 2017				
TRIMESTRES	**TRIMESTRE IV 2016**	**TRIMESTRE I 2017**	**TRIMESTRE II 2017**	**TRIMESTRE III 2017**
PROCESOS	**SERVICIOS PRESTADOS**	**SERVICIOS PRESTADOS**	**SERVICIOS PRESTADOS**	**SERVICIOS PRESTADOS**

Planeación Estratégica	33	0	15	24
Comunicación Publica	135	100	125	128
Gestión en Educación	2.763	1.319	2.033	1.758
Gestión de Seguridad en Salud	8.986	4.973	7.013	7.081
Gestión Publica Territorial	101	155	66	294
Gestión Ambiental	0	15	11	24
Gestión de Minas y Energía	7	13	21	26
Gestión de la Infraestructura Pública	76	29	31	32
Gestión Turística	28	20	169	48
Gestión Empresarial	120	8	55	82
Gestión de Participación y Democracia	1.893	1.813	1.732	542
Gestión Cultural y Desarrollo Humano	136	162	503	82
Gestión del Desarrollo Agropecuario	17	47	28	30
Gestión del Talento Humano	114	66	105	77
Gestión Financiera y Fiscal	9.396	28.318	50.154	21.396
Administración Documental	455	540	629	303

Servicios Administrativos y Logísticos	2.764	2.660	2.547	2.532
Gestión de Ntic´S	1.085	1.274	1.488	1224
Soporte Jurídico	902	730	670	804
TOTAL	**29.011**	**42.242**	**67.395**	**36.487**
Total servicios en el periodo				**175.135**

Como se puede observar la Entidad prestó en dicho periodo un total de 175.135 servicios de cara al cliente externo, de otra parte 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 de Seguridad en Salud el tercer lugar lo ocupa el proceso de Gestión en Educación, el cuarto puesto el Proceso de Participación y Democracia, esta información orienta donde debe estar la mayor concentración de racionalización de trámites.

Por lo cual las estrategias de racionalización de la vigencia 2017, fueron priorizadas el proceso de Gestión Financiera y Fiscal Gestión de Seguridad en Salud, Proceso de Participación y Democracia.

Para el año 2017 se establecieron y realizaron las siguientes estrategias para racionalización de trámites:

SUBCOMPONENTE 1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:

Se estableció el rol de administrador de trámites, lo cual facilita la tarea de racionalización y la gestión ante el SUIT, los funcionarios asignados fueron capacitados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y se les asignó claves de acceso a dicha plataforma.

Se realizó revisión y ajuste al 100% de los acuerdos de servicios y se capacitó en la tarea de controlar las características de calidad de los servicios que presta la entidad.

SUBCOMPONENTE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES:

Se realizó capacitación sobre racionalización de trámites al 100% de los procesos que prestan servicios de cara al cliente externo y se definieron y priorizaron en el transcurso de la vigencia, 7 trámites a racionalizara de los procesos de Gestión

Financiera y Fiscal, Gestión de la Seguridad Social en Salud y Gestión de participación y Democracia.

SUBCOMPONENTE 3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Se realizó la racionalización de 7 trámites así:

- *Tipo de Racionalización **ADMINISTRATIVA:**: En el proceso Gestión de la Seguridad Social en Salud En los siguiente Trámites:*

  - *Carné de protección radiológica*
  - *Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas*
  - *Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud.*

- *En el En el proceso Gestión de Gestión Financiera y Fiscal: en el siguiente Trámite:*

  - *Impuesto de loterías foráneas y sobre premios de lotería*

- *Tipo de Racionalización **TECNOLOGICA** En el proceso Gestión de Participación y Democracia, en los siguientes Trámites:*

  - *Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.*
  - *Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado.*

- *En el proceso Gestión de Gestión Financiera y Fiscal: en los siguientes Trámites:*

  - *Impuesto sobre vehículos automotores.*

De otra parte se establecieron y socializaron políticas encaminadas a evitar la solicitud de copias de documentos innecesarios y la eliminación de autenticaciones.

SUBCOMPONENTE 4: INTEROPERABILIDAD (ACTIVIDADES ENTRE ENTIDADES)

Se Avanza en la ejecución del proyecto de sistematización, con un porcentaje de avance del 65%, el cual pretende desarrollar acciones de Interoperabilidad con otras entidades.

De total de las acciones propuestas se cumplió el 91%, gracias a los esfuerzos de todos los involucrados en las estrategias, la administración es consciente que faltan acciones para lograr una mayor satisfacción al cliente externo, pero el trabajo del año 2017, permitió identificar las acciones y las necesidades para trabajar en la vigencia 2017.

ESTRATEGIAS COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

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 Trámites	**1.1**	*Realizar revisión y ajuste de los trámites identificados en el SUIT*	*100% de los Trámites actualizados en el SUIT, de acuerdo con inventario DAFP.*	*Administrador trámite asignados por proceso*	*octubre de 2018*
	1.2	*Revisar y ajustar 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*	*octubre de 2018*
Subcomponente 2	**2,1**	*Capacitar sobre formas de racionalización*	*Responsables de tramites capacitados*	*Líder del Componente*	*agosto de 2018*

Priorización de Trámites	**2,2**	*Establecimiento de Trámites y OPAS a racionalizar vigencia 2019*	*Inventario de Tramites y OPAS a racionalización*	*responsables de proceso - Líder de Componente*	*Diciembre de 2018*
Subcomponente 3 Racionalización de tramites	**3,1**	*Registrar en el módulo de racionalización de tramites del SUIT, los 10 tramites a racionalizados durante el año 2018*	*Registro de 10 tramites, en módulo de racionalización de trámites del SUIT*	*Administrador Trámite – Profesional de Sistemas*	Marzo de 2018
	3,2	*Diseño e implementación de herramienta tecnológica para racionalización de trámites, priorizados*	*Herramienta diseñada e implementada*	*Director de Sistemas- Responsable de Procesos*	*noviembre de 2018*
	3,3	*Diseño e implementación de herramienta tecnológica para Automatización de expedición de certificaciones*	*Herramienta diseñada e implementada*	*Director de Sistemas- Responsable de Procesos*	*noviembre de 2018*
Subcomponente 4 Interoperatibidad (actividades entre entidades)	**4,1**	*De los tramites Racionalizados Realizar interoperatibidad en 2 trámites y/o OPAS*	*2 trámites y/o OPAS con interoperatibidad funcionando*	*Director de Sistemas-*	*noviembre de 2018*

A continuación se presenta 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 realizara totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Trámite total en línea	26/01/2018	31/12/2018	Programa de Medicamentos

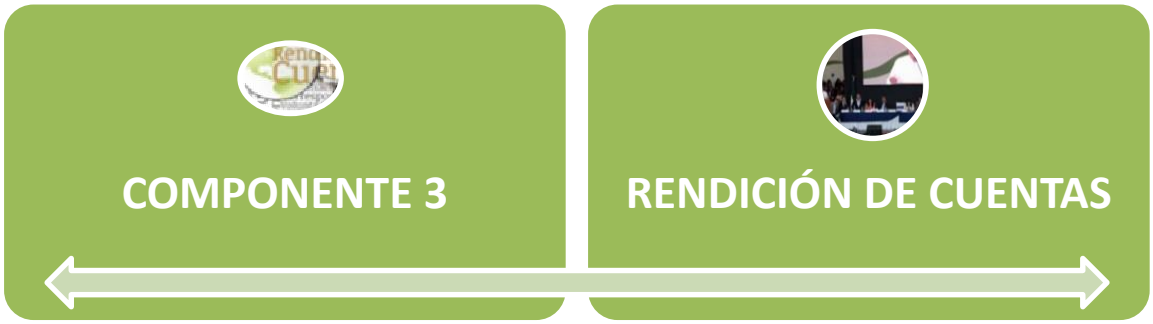
Modelo Único – Hijo	11428	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Inscrito	Aplica para todas las personas naturales o jurídicas que prestan servicios en Seguridad y salud en el trabajo a terceros. Inicia con la recepción de la solicitud escrita de los interesados y termina con la elaboración de la resolución. El trámite se realiza de manera presencial	Disminución del tiempo , mayor accesibilidad y el tramite se realizara totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Trámite total en línea	26/01/2018	31/12/2018	Programa Salud Ocupacional
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 realizara totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Trámite total en línea	26/01/2018	31/12/2018	Programa de radio protección

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 tramite se realizara totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Trámite total en línea	26/01/2018	31/12/2018	Programa de Medicamentos

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 tramite se realizara totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Trámite total en línea	26/01/2018	31/12/2018	Programa de Aguas
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 realizara totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Trámite total en línea	26/01/2018	31/12/2018	Programa de radioproteccion

Modelo Único – Hijo	17285	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero	Inscrito	Actualmente el tiempo de obtención es de 3 días hábiles	Reducción en Tiempo de 3 días hábiles a 2 horas	Reducción de tiempo	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	01/02/2018	30/07/2018	Secretaría de Hacienda
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 tramite se realizara totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Trámite total en línea	26/01/2018	31/12/2018	Programa de medicamentos
Modelo Único – Hijo	17462	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	Inscrito	Actualmente el tiempo de obtención es de 1 día hábil	Reducción en tiempo de 1 día hábil a 2 horas	Reducción de tiempo	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	01/02/2018	30/07/2018	Secretaría de Hacienda

Modelo Único – Hijo	19518	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales	Inscrito	Actualmente el tiempo de obtención es de 2 días hábiles	Reducción en tiempo de 2 días hábiles a 2 horas	Reducción de tiempo	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	01/02/2018	30/07/2018	Secretaría de Hacienda



COMPONENTE DE 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 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, se construye un informe ejecutivo o de gestión el cual es puesto a disposición de la comunidad en general a través de la página Web de la Gobernación de Boyacá.

   Así mismo, con esta información se organizan y divulgan boletines permanentes, y, un aspecto fundamental está relacionado con la toma de decisiones para re direccionar la ejecución del Plan de Desarrollo. Durante el 2017, los informes de Gestión y resultado fueron publicados para el ciudadano 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 prevista la actualización constante de información de la parte estratégica del plan departamental de desarrollo en la herramienta denominada tablero de control.

2. DIALOGO: Las diferentes audiencias de Rendición de cuentas han contado con la interactividad con la ciudadanía que participa en el evento, a través de entrevistas, encuestas y evaluación del proceso. Sin embargo, durante el año 2017 se hizo necesario reforzar con diferentes estrategias a fin de dar

cumplimiento a la norma establecida para tal fin, 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 con la población. Habida cuenta del éxito de los instrumentos implementados durante el año 2017, para el presente periodo se contempla mantener estos mecanismos, mejorando aspectos relativos a la comunicación y apropiación social de estos espacios de participación ciudadana.

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, con la presencia y acompañamiento de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión y la Secretaría de Hacienda, exponen sus logros relevantes, su gestión y avance de cada una de las metas su cargo y que hacen parte del Plan Departamental de Desarrollo. Igualmente manifiestan las dificultades encontradas a la hora de ejecutar cada uno de los proyectos y así de esta forma, buscar solución a las mismas.

Así las cosas, estos elementos se aplican para los diferentes grupos poblacionales:

- 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.

La Entidad cuenta con el decreto 716 del 20 de septiembre de 2011 "Por el cual se adopta un sistema de moralidad y transparencia y se señalan algunas medidas para el proceso de rendición pública de cuentas y la promoción al control social para el departamento de Boyacá entre otras disposiciones". Este acto administrativo contempla el SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS, sus objetivos, principios, alcance y coordinación.

Establece un comité de coordinación, responsable del diseño, planeación, organización, convocatoria, instrumentación, realización, evaluación y retroalimentación de los resultados del proceso. Este comité está integrado por:

- Despacho del gobernador.
- Departamento Administrativo de Planeación.
- Secretaría General
- Secretaría de Participación y Democracia
- Oficina Asesora de Control Interno
- Oficina de Protocolo y Comunicaciones.

Un aspecto relevante del decreto en mención, determina que, con relación a la Evaluación y Publicidad, el respectivo comité debe garantizar el acopio, consolidación y sistematización de la información, insumo y producto de las audiencias, así como su presentación 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 del Sistema, cada etapa con sus respectivas actividades.

Además de este comité, 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 resultados de las labores del DAP, el comité y los equipos de seguimiento sectoriales, es importante mencionar, que durante la vigencia 2017 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. Este documento debe publicarse una vez cada trimestre, para ello se está implementando una herramienta en línea que, aparte del informe de gestión elaborado por el DAP, permita la visualización de la información que lo soporta.

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 2017 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 2018.

Estrategia	Responsable	Fecha
Rendición interna de cuentas con funcionarios públicos	D.A.P.B sectoriales y entes descentralizados	Octubre de 2018
Rendición de cuentas ante el consejo departamental de planeación	D.A.P.B sectoriales y entes descentralizados	Febrero - agosto de 2018
Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía en general	Comité de rendición publica de cuentas	Diciembre de 2018

ESTRATEGIAS COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

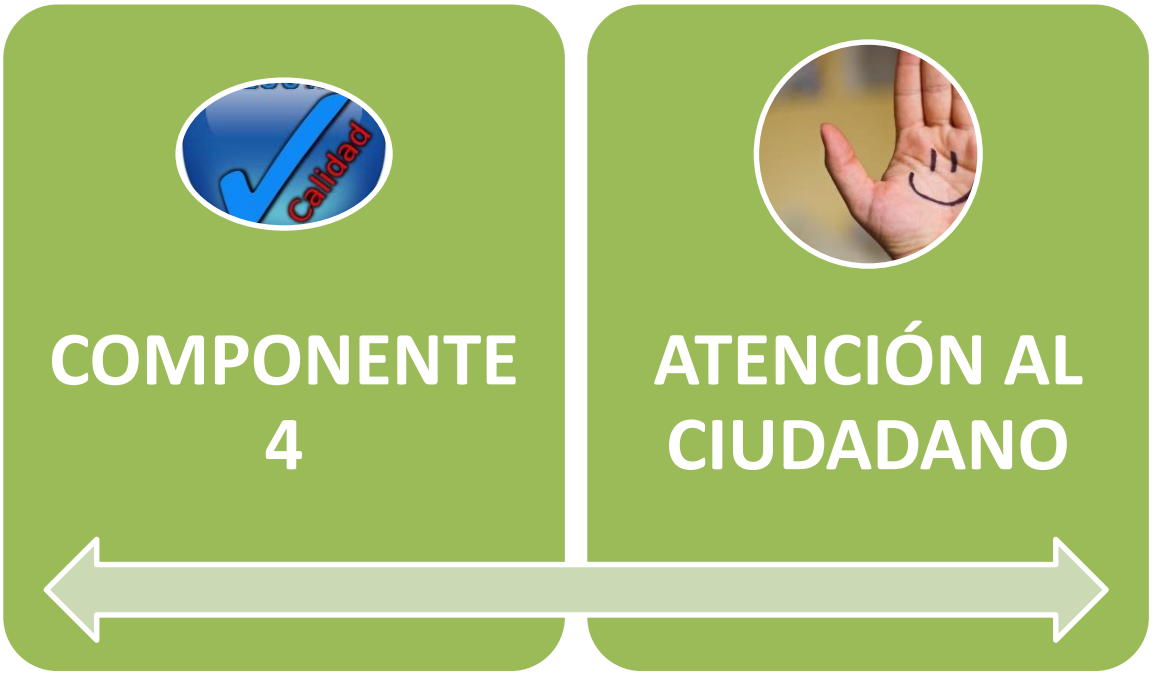
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.1**	*Rendición de cuentas ante el consejo departamental de planeación*	Realizar dos jornada de Rendición 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	Febrero - Agosto de 2018
	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 2018	Departamento Administrativo de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Diciembre de 2018
	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 2018
	1.4	*Presentación de resultados en materia de plan anticorrupci*	Realizar, dentro de la audiencia pública de Rendición de cuentas, la presentación del informe de Gestión	Departamento Administrativo de Planeación , despacho del Señor	Diciembre de 2018

		ón y atención al ciudadano por parte del Señor Gobernador , dentro de la audiencia de rendición pública de cuentas	del Gobierno Departamental en relación con el tema de plan anti corrupción, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía losa avances en la materia durante el año 2018	Gobernador, Sectoriales	
	1.5	*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 2018	Departamento Administrativo de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Abril, Julio y Octubre de 2018, Enero de 2019
	1.6	*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 PDD	Departamento Administrativo de Planeación - Dirección de sistemas	Abril, Julio y Octubre de 2018, Enero 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*	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	Departamento Administrativo de Planeación - Sectoriales	Diciembre de 2018

		rendición de cuentas	del Gobierno Departamental		
	2.2	*Uso de medios tecnológicos para establecer diálogos sincrónicos y asincrónicos con la comunidad. A) Canal Peticiones, quejas, reclamos y denuncias B) Teleconferencias streamning C) Redes Sociales D) Encuesta en la página web*	Re direccionar y responder al 70% de 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 las inquietudes de la comunidad durante el año 2018	Departamento Administrativo de Planeación, Sectoriales, Oficina de Sistemas	Permanentemente
Subcomponente 3 Incentivos 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 la cultura dentro de la Gobernación de Boyacá y previo a las diferentes audiencias púbicas.	Departamento Administrativo de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones, Despacho del Gobernador, Sectoriales.	Octubre de 2018
	3,2	*Recopilación periódica de información de las*	Recopilar la información necesaria en el 100% de las sectoriales para la rendición de	Departamento Administrativo de Planeación, Oficina de Prensa y	Trimestralmente

		sectoriales para rendición de cuentas a la comunidad con acompaña miento de la oficina de control interno de gestión	los informes de gestión durante el año 2018	Comunicaciones , Despacho del Gobernador, Sectoriales.	
Subcom ponente 4 Evaluaci ón y retroalim entación a la gestión institucio nal	**4,1**	*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 2018
	4,2	*Publicación y divulgación de un documento de memoria las acciones de Rendición de Cuentas adelantada s por el gobierno departamen tal para conocimient o de la ciudadanía. Este informe se constituirá en el documento*	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 2018	Departamento Administrativo de Planeación - Oficina de Prensa -Oficina de sistemas	Diciembre de 2018

		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.			



ATENCION AL CIUDADANO

La Gobernación de Boyacá, es la entidad pública que trabaja por la implantación de una visión estratégica en el Departamento en el campo social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas, el manejo y asignación de la inversión pública y definición precisa de las mismas en planes, programas y proyectos en Boyacá.

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a toda la población.

La comunidad cuenta con los mecanismos de participación ciudadana a los cuales pueden acudir los boyacenses, grupos de interés y/o usuarios de la Entidad, cuyas respuestas se deben brindar en los términos y condiciones legales establecidas, tal como ocurre con las veedurías ciudadanas, las acciones populares, la acción de tutela, los derechos de petición y demás mecanismos de participación.

Dentro de las actividades planteadas para el año 2017 en el cuarto componente del Pan anticorrupción, Atención al Ciudadano se logró un cumplimiento del 100% con los siguientes logros específicos:

- ✓ Realizar mensualmente por puestos y sedes de trabajo, 1 campaña para sensibilizar y concientizar a todos los servidores públicos de las

estrategias para una adecuada atención tanto al usuario interno como externo

- ✓ *Reconocer públicamente cada dos meses a los servidores públicos que se destacaron en relación al servicio prestado al ciudadano.*

- ✓ *Elaborar y publicar en la página web el informe Asignar un responsable que lidere la estrategia de atención al ciudadano*

- ✓ *Asignar recursos para el desarrollo de iniciativas orientadas a mejorar la atención al ciudadano*

- ✓ *Presentar en comité directivo del SIG, el informe trimestral de PQRS, cada vez que convoque a comité*

- ✓ *Realizar autodiagnóstico de espacio físico de la entidad, para identificar los ajustes requeridos. (NTC 6047)*

- ✓ *Designar un funcionario encargado de atención al preferente e información general al ciudadano*

- ✓ *Elaborar protocolos de atención al ciudadano para llevar a cabo su implementación*

- ✓ *Gestión e implementación de software para consulta por parte de personas en condición de discapacidad visual, (Visión Reducida)*

- ✓ *Incluir en el PIC 2017, jornada de sensibilización a los servidores públicos de la Administración Central que atiende a la ciudadanía*

- ✓ *Capacitar en buenas prácticas a los funcionarios de taquillas de atención al ciudadano*

- ✓ Incluir en los compromisos laborales establecidos, la atención al ciudadano y el uso del sistema de gestión documental como herramientas de interacción con los ciudadanos.

- ✓ Ajustar el Decreto 639 de 30 de junio de 2016, con el fin de incluir SAC de la Secretaria de Educación y la Secretaria de Salud, frente a los estímulos e incentivos para quienes están en las taquillas de atención a la ciudadanía.

- ✓ Emitir circular donde se garantice la atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

- ✓ Elaborar y publicar en la página web el informe trimestral de PQRS

- ✓ Adoptar a través de acto administrativo el uso del sistema de gestión documental

- ✓ Publicar los derechos y la carta de trato digno al ciudadano en lenguaje común y braille

- ✓ Publicar semestralmente en la página web de la Entidad, los resultados de las encuestas satisfacción de los usuarios.

- ✓ Mantener la publicación en los puntos de atención, de los canales de atención disponibles de la entidad

Dentro de las actividades planteadas el año 2017, solo dos quedaron pendientes de realizar en su totalidad con un cumplimiento del 50% o menos, estas fueron:

- Adquirir mobiliario y puntos de red para para atención al preferente
- Disponer de plataforma tecnológica que permita al usuario conocer el estado de su solicitud en relación con las PQRS.

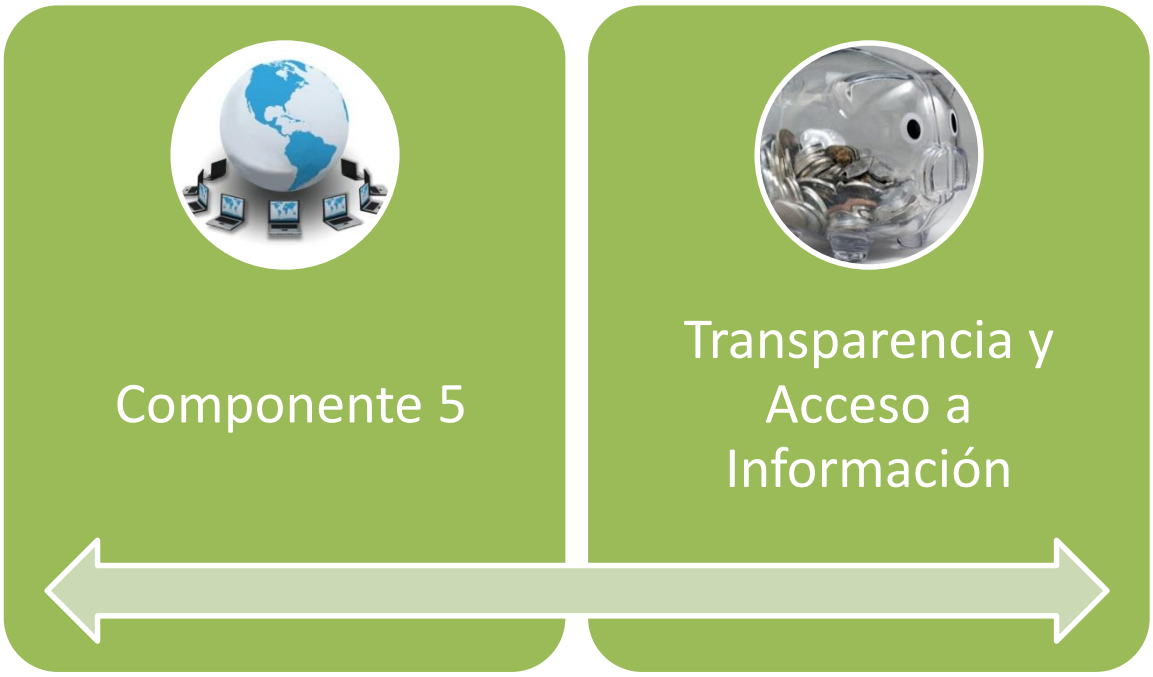
Las anteriores actividades se han planteado nuevamente para lograr un cumplimiento total para la vigencia 2018.

ESTRATEGIAS COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	**1,1**	*Asignación de recursos para el desarrollo de iniciativas*	*Recursos apropiados en el presupuesto de 2018 para ejecución de proyecto de atención al ciudadano*	*Dirección Servicios Administrativos*	30/06/2017
	1,2	*Presentar en comité Directivo del SIG, informe trimestral de PQRS, cada vez que se convoque a Comité*	*Socialización del informe*	*Representante Alta Dirección*	*Según convocatoria Comité*
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	**2,1**	*Adecuación y dotación para el funcionamiento dela ventanilla de atención al preferente*	*Ventanilla en funcionamiento*	Servicios Administrativos Dirección Sistemas	30/08/2018

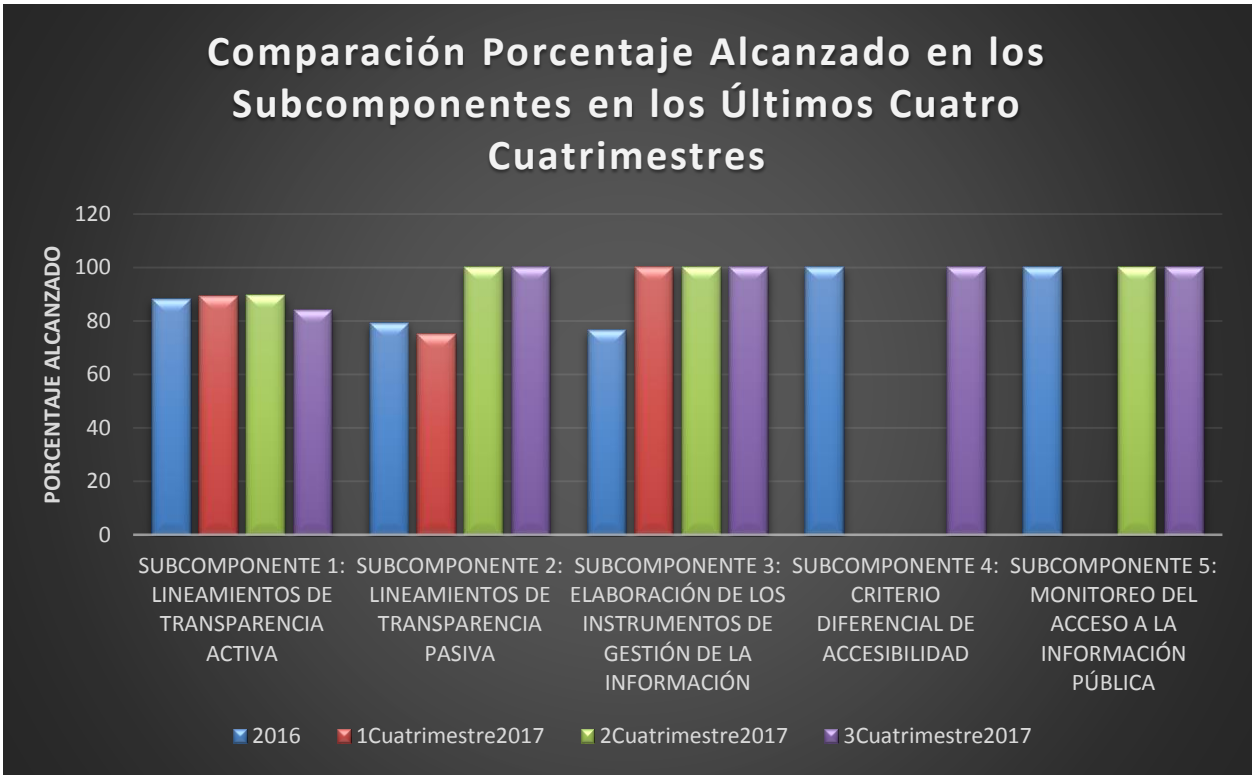
Subcomponente 3 Talento Humano	**3,1**	*Incluir en el PIC 2018, jornada de sensibilización en atención al ciudadano a los servidores públicos de la Gobernación de Boyacá*	*Capacitación dictada*	Dirección Talento Humano	30/11/2018
	3,2	*Capacitar en buenas prácticas a los funcionarios de taquillas de atención al ciudadano*	*2 Jornadas capacitación*	Dirección Talento Humano	30/08/20018 30/12/2018
	3,3	*Incluir en los compromisos laborales la atención al ciudadano y correcto uso del sistema de gestión documental como herramienta de interacción con los ciudadanos*	Circular	Dirección Talento Humano	30/04/2018
	3.4	*Reconocer públicamente a los servidores públicos que se destacaron en relación al servicio prestado al ciudadano*	Resolución	Dirección Talento Humano	30/04/2018 30/08/2018 30/12/2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4,1**	Disponer plataforma tecnológica que permita al usuario conocer el estado de su solicitud en relación PQRS	Plataforma funcionando	Dirección Sistemas	30/10/2018
	4,2	*Elaborar y Publicar en la página web de la Entidad, el informe trimestral de PQRS*	Informe publicado	Dirección Jurídica Alta Dirección	Trimestralmente
	4,3	*Capacitar al personal encargado de radicación en ventanilla sobre asignación de PQRS*	Capacitación dictada	Dirección Jurídica	30/04/2018

	4,4	*Socializar la política de protección de datos personales*	*Política Socializada (Intranet, Isolucion, correo institucional)*	Dirección Sistemas	30/06/2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5,1**	*Mantener publicada la carta de trato digno al ciudadano en los puntos de atención*	*Carta publicada*	Servicios Administrativos	Permanente
	5,2	*Publicar semestralmente página web de la Entidad, los resultados de las encuestas satisfacción de los usuarios*	*Publicación página web*	*Dirección Evaluación y calidad*	Permanente
	5,3	*Mantener la publicación en los puntos de atención de los canales de atención existentes en la Entidad*	*Publicaciones realizadas*	Servicios Administrativos	Permanente
	5.4	*Diseñar una estrategia permanente de identidad como servidor público*	*Mensaje en intranet y correo institucional*	*Talento Humano Dirección Sistemas*	Permanente



Durante la vigencia 2017, 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.

Según el consolidado de los indicadores aportado por la oficina de control interno de gestión, el desempeño para los tres cuatrimestres de 2017 y partiendo del último informe de 2016 se evidencia en la siguiente tabla:



El contraste entre el consolidado de los años 2016 y 2017 de los 5 subcomponentes se evidencia en la siguiente tabla relacionada con el cumplimiento de las metas establecidas:

Para el 2017, cada uno de los subcomponentes establecía las siguientes metas:

- **SUBCOMPONENTE 1:** LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA
    - Mantener Actualizada la sección de Transparencia y acceso a la información pública en el sitio web oficial de la entidad
    - Vincular información en el Sistema de Gestión del Empleo Público - SIGEP y mantener enlace a sitio web de la entidad.
    - Alcanzar el 90% en el Avance del registro de trámites y OPAS en el SUIT v.30
    - Crear los vínculos de los nuevos trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT v.30 en el sitio web oficial de la entidad
    - Publicar la información de gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP
    - Mantener Actualizada la información de gestión contractual en la sección habilitada en el sitio web oficial de la entidad
    - Publicar la información de la gestión contractual en el SECOP
    - Mantener Publicado en el sitio web oficial el manual de contratación
    - Publicar el plan anual de Adquisiciones en el sitio web oficial y en el SECOP
    - Publicar 3 grupos de datos abiertos seleccionados en el portal de datos abiertos
    - Adecuar el sitio web oficial de la entidad para divulgar la información en formatos alternativos comprensibles a personas en condición de discapacidad visual
    - Realizar por lo menos un ejercicio de participación ciudadana por cuatrimestre

- **SUBCOMPONENTE 2:** LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA
    - Mantener la publicación de los canales de comunicación habilitados en el sitio web oficial
    - Mantener publicados los canales de comunicación habilitados en carteleras y en portería
    - Expedir y publicar resolución que define los costos de reproducción de la información
    - Mantener Actualizada la información pública Gasificada según las reglas establecidas

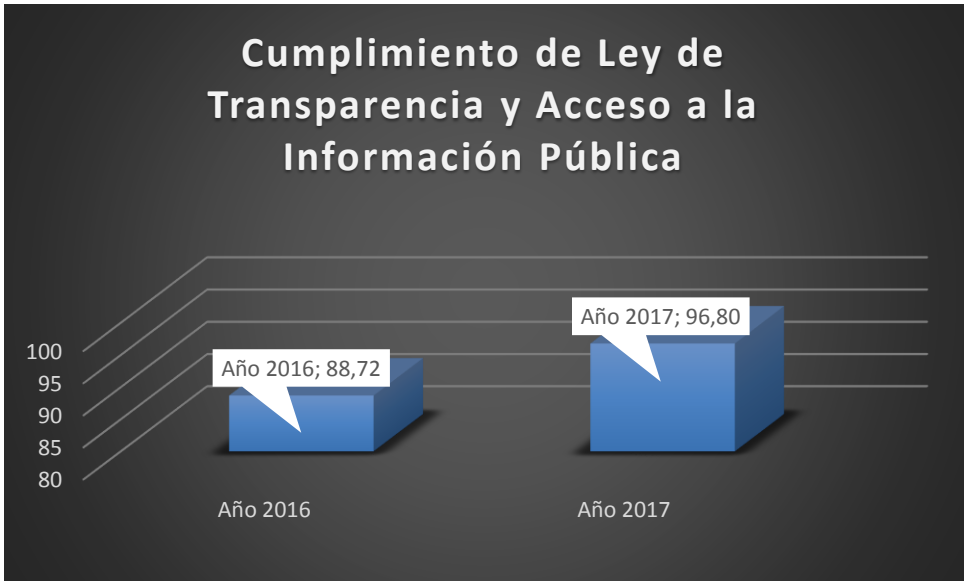
- **SUBCOMPONENTE 3:** ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
    - Construir el diagnóstico integral de archivo de la entidad
    - Elaborar el programa de Gestión documental

- Permitir el acceso a la información publicada con anterioridad en la página web de la entidad

- **SUBCOMPONENTE 4:** CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD
  - Instalar 20 licencias de jaws magic en el punto vive digital del departamento
  - Implementar 7 idiomas más para la traducción del sitio web

- **SUBCOMPONENTE 5:** MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
  - Publicar trimestralmente el informe de solicitudes de acceso a la información

A través del seguimiento y realización de las metas propuestas, la ley de trasparencia y acceso a la información Pública se alcanzó a nivel general en los años 2016 y 2017 en:



Basado en este diagnóstico se establecen actividades para desarrollas durante el año 2018 orientadas a mejorar en la garantía de la transparencia y acceso a la información pública en la Gobernación de Boyacá.

ESTRATEGIAS COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 - Asesoría de Transparencia*	*Permanente*
	1,2	*Cargar información en el Sistema de Gestión del Empleo Público - SIGEP*	*Publicación del Directorio de Información de contratistas en un 80%*	*(N° de CPS ingresados al sistema/ N° de CPS suscritos)*100*	*Dirección de Contratación*	*Cuatrimestre*

			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*	*31/10/2018*
		Crear los vínculos de los nuevos trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT v.30 en el sitio web oficial de la entidad	*Información publicada de Trámites y Otros procedimientos Administrativos*	*Trámites y Otros procedimientos Administrativos publicados*	*Dirección de Sistemas*	
	1,4	*Publicar la información de gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contrataci*	*Mantener actualizada en un 100% la información contractual*	*N° de contratación publicada en el SECOP/ N° de procesos contractuales iniciados en la base de datos de la Dirección de Contratación)*100*	*Dir. Contratación*	*Trimestral*

		ón Pública SECOP				
		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 de contratos de la vigencia 2018 en un 30%*	*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 y Dir. Sistemas*	*31/01/2018*
	1,7	*Publicar conjuntos de datos abiertos en el portal de datos abiertos del estado colombiano*	*Publicación de 3 conjuntos de Datos Abiertos*	*Total de conjunto de datos abiertos publicados/Total de conjuntos de datos abiertos programados*	*Dir. Sistemas*	*Cuatrimestre*

	1,8	*Permitir el acceso a la información publicada con anteriorida d en la página web de la entidad*	*Conservaci ón de la informació n publicada con anteriorid ad*	*100%*	*Dir. Sistemas*	*Permanente*
	1,9	*Realizar ejercicios de participaci ón ciudadana*	*Publicació n de por lo menos un mecanism o o procedimi ento para participar en la formulació n de políticas en el cuatrimest re*	*Numero de ejercicios de participación*	*oficina de transparencia*	*Cuatrimestre*
	1,1 0	*Publicar informació n acerca de la implement ación de la Estrategia de Gobierno en Línea*	*Publicar un Informe anual de cumplimie nto de la estrategia de GEL*	*Numero de informes Publicados*	*Dir. Sistemas*	*31/12/2018*
Subcompo nente 2 *Lineamient os de Transparen cia Pasiva*	**2,1**	*Mantener la publicación de los canales de comunicaci ón habilitados en el sitio web oficial*	*Divulgar los Medios para recibir solicitudes de informació n pública*	*(Total de medios para recibir información /Total de medios disponibles publicados en la página web)*100*	*Dir. Sistemas*	*Permanente*

	2.2.	*Incluir dentro del procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las actividades relacionadas con solicitudes de información*	*Procedimiento de atención a PQRS actualizado con las actividades relacionadas con las solicitudes de Información*	*Procedimiento actualizado*	*Dirección Jurídica - Oficina Seguimiento PQRS/*	*30/04/2018*
	2.3.	*Realizar inventario de solicitudes de información*	*Inventario de solicitudes de información y publicarlo 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**	*Publicar el Programa de Gestión Documentalen en la página web en la sección de Transparencia y acceso a la información*	*Programa de Gestión Documental publicado en la sección de Transparencia y acceso a la información*	*Programa de Gestión Documental publicado*	*Dir. Sistemas*	*28/02/2018*
		Divulgar el Programa de Gestión Documental	*Programa de Gestión divulgado*	*Circular publicada en Intranet y carteleras*	*Dir. Servicios Adtivos*	*30/03/2018*
		Capacitar en el Programa de Gestión Document	*Capacitación por dependencias*	*Listados de Asistencia por dependencia*	*Dir. Servicios Adtivos*	*30/06/2018*

		al adoptado				
	3,2	*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 despúes de actualizadas las TRD*
	3,3	*Divulgar el indice de información clasificada y reservada a los funcionarios de la entidad*	*Dar a conocer a los funcionarios de la Entidad que información es pública, clasificada y reservada*	*Circular publicada en Intranet y carteleras*	*Dir de Talento Humano*	*30/03/2018*
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*	*(Número de herramientas implementadas/Número de herramientas a implementar)* 100*	*Dir. Sistemas*	*31/12/2018*
Subcomponente 5 *Monitoreo*	**5,1**	*Publicar trimestralmente el*	*Publicación del Informe*	*Número de criterios requeridos/Númer*	*Dirección Jurídica - Oficina*	*Trimestral*

del Acceso a la Información Pública		*informe de solicitudes de acceso a la información*	*de solicitudes de acceso a la información pública.*	*o de criterios reportados*100*	*Seguimiento PQRS/Dir. Sistemas*	