

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019. V2**

La Gobernación de Boyacá, en el marco de lo establecido en el numeral 10 del capítulo III del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano Versión 2" de la Presidencia de la República adoptado por el decreto nacional 124 de 2016, realiza modificaciones al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019, pues se evidencia la necesidad de modificar en las Estrategias de 4 Componentes del PAAC los Responsables de las actividades planteadas, además con el rediseño Institucional la entidad se encuentra en un proceso de adaptación e implementación de diferentes servicios tecnológicos que permiten la integración de servicios, adicionalmente la subdirectora de Atención al Ciudadano informa no contar con el personal suficiente de esta manera es imposible cumplir la estrategia del Componente de Atención al Ciudadano "Dar cumplimiento a los horarios de atención establecidos en el Chat Institucional, Asignar personal para dar atención al grupo de valor que solicita información a través del canal web".

Además, en el componente de Racionalización de Trámites fue necesario ajustar la Estrategia de racionalización sobre los trámites a Racionalizar en la vigencia 2019, teniendo en cuenta los ajustes realizados por normatividad en el SUIT, y la introducción de unos nuevos trámites a Racionalizar en la presente vigencia, también por indicaciones del Departamento Administrativo de Función Pública,

En este documento se presentan en detalle las modificaciones mencionadas anteriormente.

La Gobernación de Boyacá comprometida con la lucha contra la corrupción y el mejoramiento de servicio al ciudadano, y teniendo en cuenta las necesidades de modificación presenta la versión 2 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2019. En esta herramienta se instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano integrado por estos cinco (5) componentes: Componente Gestión del Riesgo de Corrupción, Componente Racionalización de Trámites, Componente Rendición de Cuentas, Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, que

cuentan con parámetros establecidos, dentro de los cuales se propone este gobierno una serie de metas, articuladas con el Plan de Desarrollo 2016 – 2019 “Creemos en Boyacá Tierra de Paz y Libertad” y a los planes de cada una de las vigencias avanzar en la lucha contra la corrupción y mejorar de manera radical la gestión administrativa introduciendo en ella los principios, los valores ancestrales, los cuales portamos con orgullo y dignidad y que en el ejercicio de lo público debemos aplicar con la mayor severidad posible, entendiendo la corrupción como “el mal uso del poder público o de la autoridad para el beneficio particular en 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 la actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2019, con el fin de contribuir al cumplimiento de la Misión y la Visión de la gobernación de Boyacá, en el sentido de mejorar las condiciones de vida de los habitantes.

El marco normativo que se tuvo en cuenta es: La ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Decreto 4637 de 2011, Decreto 1649 de 2014, Decreto 1081 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Anti trámites, Ley 962 de 2005, Decreto 943 de 2014, Decreto 1083 de 2015, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Decreto 124 de 2016 y demás normas que regulen la materia, se elabora el presente plan, el cual contendrá los siguientes objetivos:

#### **OBJETIVO GENERAL:**

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2019 V2, tiene como objetivo diseñar y establecer las estrategias y acciones que contribuyan a eliminar o mitigar los riesgos de corrupción, a mejorar la atención a presentar información oportuna y veraz a los ciudadanos y comunidad que recibe servicios de la Gobernación de Boyacá.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Adoptar una política y un mapa de riesgos de corrupción el cual contenga las medidas para evitar o mitigar los Riesgos de Corrupción identificados.
- Establecer estrategias y acciones que permitan la Racionalización de los Trámites al interior de la entidad y beneficien a los usuarios.
- Diseñar, establecer e implementar estrategias y acciones que permitan mejorar los Mecanismos de Atención al Ciudadano.

- Establecer acciones que contribuyan a una Rendición de Cuentas adecuada para la ciudadanía.
- Establecer mecanismos para un adecuado Acceso a la Información Pública y garantizar la transparencia en las actuaciones públicas.

La construcción de este Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano se realizó de forma participativa tanto al interior como al exterior de la entidad; a través de mesas de trabajo participativas en cada uno de los procesos involucrados de la gobernación de Boyacá durante el mes de enero de 2019; 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/creemosplananticorruccion2019/>, este enlace estuvo habilitado entre el 7 de diciembre de 2018 y el 25 de enero de 2019, allí se recibieron múltiples aportes en la construcción del plan en sus distintos componentes.

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

## **COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

### **1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

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

#### **1.1 ZONAS DE RIESGOS**

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

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

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción ISOLUCIÓN

Como se puede evidenciar en el anterior esquema ningún riesgo de corrupción de los procesos de la entidad para el 2018 se ubicaron en zona alta o extrema y el mayor número de riesgos de corrupción residuales con un 52% se encontraron en zona moderada, seguido de un 48% de los riesgos de corrupción en zona baja, éstos dos últimos generaron las respectivas acciones preventivas conforme al procedimiento Administración de Riesgos DM-P-14.

## 2. ACCIONES PREVENTIVAS:

Los procesos de la entidad generaron las acciones preventivas a los 23 riesgos de corrupción para su manejo y mitigación. El proceso Gestión Contractual formuló la acción preventiva al riesgo "Indebida supervisión y liquidación de contratos y convenios" teniendo en cuenta que desde este proceso se originan los controles para su tratamiento y es el proceso responsable de la modificación de éstos.

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

## 3. MONITOREO Y REVISIÓN DE RIESGOS

El monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de corrupción por parte de los responsables de los procesos y sus equipos de trabajo ha permitido en la entidad controlar los riesgos de manera adecuada y evitar su materialización, determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener las causas asociadas a los riesgos, identificar nuevos riesgos, valorarlos nuevamente e informar el avance en la implementación de los controles o acciones asociados a éstos.

Para la vigencia 2018 los responsables de los procesos dieron cumplimiento a la periodicidad establecida en las políticas de operación del procedimiento Administración de Riesgos DM-P-14 y a la normatividad vigente relacionada con los informes de monitoreo y revisión a riesgos. A continuación se puede apreciar el cumplimiento por parte de los responsables de los procesos en la entrega del informe de monitoreo y revisión de los riesgos al proceso Direccionamiento y Mejoramiento del SIG en los tres (3) últimos años:

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

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

#### **4. MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS**

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


##### **1.1.1 FORTALEZAS**

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

- La mayoría de los riesgos de corrupción de la Gobernación de Boyacá para la vigencia 2018, se encuentran en estado cerrado o en etapa de autoevaluación, lo cual indica que cumplieron con las políticas de administración de riesgos.
- Los facilitadores de los procesos contaron con la disponibilidad y compromiso para cumplir con los objetivos específicos de la política de Administración del Riesgo.
- Se formularon e implementaron estrategias de socialización del procedimiento de Administración de Riesgos DM-P14, junto con los mapas de riesgos de corrupción.

## ESTRATEGIAS COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Componente de Gestión del Riesgo Corrupción no llevo a cabo ninguna modificación en las estrategias.

 <b>FORMATO</b> Departamento Administrativo de Planeación				VERSIÓN: 0 CÓDIGO:DM-P16-F07
	<b>ESTRATEGIAS COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>			FECHA: 01/Mar/2016
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<b>1,1</b> <i>Enviar a los procesos de la entidad proyecto de Política de Administración de Riesgos para retroalimentación</i>	Proyecto de política de administración de riesgos enviada	Equipo MIPG Proceso Gestión NTICS	31 de marzo de 2019
	<b>1,2</b> <i>Actualización de la Política de Administración de Riesgos por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</i>	Acta de aprobación de la política de Administración de Riesgos	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	30 de abril de 2019
<b>Subcomponente/p roceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2,1</b> <i>Actualización por cada proceso del mapa de riesgos de corrupción año 2019 siguiendo el procedimiento Administración de Riesgos DM-P14</i>	Mapa de riesgos de corrupción por proceso actualizado	Equipo MIPG Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	31 de marzo de 2019



<b>Subcomponente /proceso</b> 3 Consulta y divulgación	<b>3,1</b>	<i>Realizar la socialización de los mapas de riesgos de corrupción a los facilitadores y los funcionarios que participaron en su construcción</i>	Listados de asistencia por proceso de la actualización del mapa de riesgos de corrupción	Equipo MIPG Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	31 de marzo de 2019 28 de junio de 2019
	<b>3,2</b>	<i>Informar a través de circular los medios de acceso al mapa de riesgos de corrupción.</i>	Circular emitida a los funcionarios de la Gobernación	Equipo MIPG	28 de junio de 2019
	<b>3,3</b>	<i>Socialización de la Política, procedimiento DM-P14 y Manual de Administración de Riesgos a través del home de ISOLUCIÓN</i>	Política, procedimiento DM-P14 y Manual de Administración de Riesgos publicada a través del home de ISOLUCIÓN	Equipo MIPG	28 de Junio de 2019
	<b>3,4</b>	<i>Publicación del mapa de riesgos de corrupción institucional en la herramienta ISOLUCIÓN como ficha técnica y en la página web como un componente del Plan Anticorrupción para su respectiva divulgación.</i>	Mapa de riesgos de corrupción institucional publicado en la herramienta ISOLUCIÓN y en la página web de la Gobernación	Equipo MIPG	31 de marzo de 2019
<b>Subcomponente /proceso</b> 4 Monitoreo o revisión	<b>4.1</b>	<i>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.</i>	Registro DM-P14-F08 Monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción por proceso	Equipo MIPG Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	19 de abril 2019 16 de agosto 2019 16 de diciembre 2019
	<b>4,2</b>	<i>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.</i>	Informe grado de avance de las acciones para implementar los riesgos	Equipo MIPG	3 de mayo 2019 30 agosto 2019 27 diciembre 2019

Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1.	<i>Elaborar cronograma de seguimiento y verificación y comunicarlo a los procesos de la entidad</i>	Cronograma de seguimiento y verificación Oficio	Responsable proceso Evaluación Independiente	Abril 2019 agosto 2019 diciembre 2019
	5.2.	<i>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</i>	Registro SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS y EFICACIA EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS	Responsable proceso Evaluación Independiente	abril 2019 agosto 2019 diciembre 2019
	5.3	<i>Comunicar resultados de seguimiento a la Gestión del Riesgo ante el Comité de Coordinación de Control Interno</i>	Informe de seguimiento cuatrimestral al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Responsable proceso Evaluación Independiente	febrero 2019 mayo 2019 septiembre 2019

## COMPONENTE 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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



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

<b>COMPARATIVO SERVICIOS PRESTADOS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2017 Y PRIMERO Y TERCERO DE 2018</b>				
<b>TRIMESTRES</b>	<b>TRIMESTRE IV 2017</b>	<b>TRIMESTRE I 2018</b>	<b>TRIMESTRE II 2018</b>	<b>TRIMESTRE III 2018</b>
PROCESOS	SERVICIOS PRESTADOS	SERVICIOS PRESTADOS	SERVICIOS PRESTADOS	SERVICIOS PRESTADOS
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	33	4	16	6
COMUNICACIÓN PÚBLICA	15	98	12	12
GESTIÓN EN EDUCACIÓN	5.202	2.986	4.465	6.092
GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	7.238	7.104	7.926	7.598
GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL	82	56	281	140
GESTIÓN AMBIENTAL	4	4	30	8
GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA	13	11	11	11
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	10	41	25	20
GESTIÓN TURÍSTICA	111	175	54	60
GESTIÓN EMPRESARIAL	135	31	64	48
GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA	1.296	1.423	15.980	1.878
GESTIÓN CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO	555	6.652	15.967	8.973
GESTIÓN DEL DESARROLLO AGROPECUARIO	26	127	64	42
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	108	81	105	116
GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL	18.558	59.039	38.361	27.965
ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	474	581	620	531
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	2.533	2.466	2999	3.074
GESTIÓN DE NTIC'S	772	1.127	252	915
SOPORTE JURÍDICO	1.024	618	747	557
<b>TOTAL</b>	<b>38.189</b>	<b>82.624</b>	<b>87.979</b>	<b>58.046</b>
<b>Total servicios en el Periodo</b>				<b>266.838</b>

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

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

#### SUBCOMPONENTE 1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:

- *Se han realizado ajuste y actualizaciones en el SUIT, logrando el 100% en gestión de usuarios y gestión de formularios respecto a gestión de inventarios, la entidad se encuentra en el 100% por cuanto se ha realizado la inscripción de Otros Procedimientos Administrativos.*
- *Los responsables del proceso y los facilitadores realizaron ajuste a fichas técnicas de los acuerdos de servicios.*

#### SUBCOMPONENTE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES:

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

#### SUBCOMPONENTE 3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- En el módulo de Racionalización de trámites del Sistema Único de Información de Trámites se registró los 10 trámites a racionalizar dando cumplimiento en esta actividad.
- Se diseñó y está a punto de implementarse para uso de los ciudadanos una herramienta tecnológica para apoyar la racionalización de Trámites, Servicios y Automatización de expedición de certificaciones la cual se puede encontrar en el siguiente link <https://evolution-epx.com:8057/Account/login> la herramienta tecnológica se encuentra en pruebas técnicas y una vez validada se desplegará para el uso de los ciudadanos.
- Frente a la racionalización de tipo **ADMINISTRATIVA** se logró un avance del 90% en la racionalización de 3 trámites del Proceso de Gestión Financiera y Fiscal

#### SUBCOMPONENTE 4: INTEROPERABILIDAD

- Fue posible realizar Interoperabilidad en un trámite de la entidad


El componente de Racionalización de Trámites realizó los siguientes ajustes dentro de la Estrategia en los Subcomponente 3 y el Subcomponente 4:

El componente Racionalización de Trámites realizó los siguientes ajustes en la Estrategia dentro de los Subcomponente: 3,4.

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 2: Racionalización de Trámites – Justificación con modificaciones</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable Actual</b>	<b>Modificación</b>	<b>Justificación</b>
<b>Subcomponente 3</b> Racionalización de tramites	Implementación de Herramienta Tecnológica para apoyar la racionalización y Automatización de Trámites y Servicios	Director de Sistemas Responsable de Procesos	Dirección de Sistemas de información y Responsable de Procesos	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019.
<b>Subcomponente 4</b> Interoperabilidad (actividades entre entidades)	Implementar (1) un trámite con interoperabilidad	Director de Sistemas Responsable de Procesos	Dirección de Sistemas de información y Responsable de Procesos	

Por lo anterior el componente de Racionalización de Trámites informa los responsables de las Actividades y se relacionan a continuación:

## ESTRATEGIAS COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

		<b>FORMATO</b>			VERSIÓN: 1
					CÓDIGO:DM-P16-F02
<b>ESTRATEGIAS COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>					FECHA: 25/Feb/2016
<b>COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	
<b>Subcomponente 1</b> Identificación de Tramites	<b>1,1</b> Realizar revisión, ajustes y actualizaciones de los trámites identificados en el SUIT	100% de los trámites actualizados en el SUIT	Administrador del trámite asignados por proceso	Noviembre de 2019	
	<b>1,2</b> 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	Noviembre de 2019	

<b>Subcomponente</b> Priorización de Tramites	<b>2</b>	<b>2,1</b>	Capacitar sobre formas de racionalización	Responsable de trámites capacitados	Líder del componente	Octubre de 2019
		<b>2,2</b>	Establecimiento de trámites y OPAS a racionalizar vigencia 2020	Inventario de Trámites y OPAS a racionalización	Responsable del proceso – Líder del componente	Diciembre de 2019
<b>Subcomponente</b> Racionalización de tramites	<b>3</b>	<b>3,1</b>	Registrar en el módulo de racionalización de trámites del SUIT, los trámites a racionalizar durante el año 2019	Registro de los trámites, en módulo de racionalización de trámites del SUIT	Administrador de trámites	Marzo de 2019
		<b>3,2</b>	Implementación de Herramienta Tecnológica para apoyar la racionalización y Automatización de Trámites y Servicios	100% de la Herramienta Implementada	Dirección de Sistemas de información y Responsable de Procesos	Noviembre de 2019
<b>Subcomponente</b> Interoperabilidad (actividades entre entidades)	<b>4</b>	<b>4,1</b>	Implementar (1) un trámite con interoperabilidad	Implementar (1) un trámite con Interoperabilidad	Dirección de Sistemas de información y Responsable de Procesos	Noviembre de 2019

Adicionalmente, en este componente fue necesario ajustar los trámites a racionalizar en la vigencia 2019, dichos ajustes se llevaron a cabo en el Sistema Único de Información – SUIT, los cuales fueron indicados por parte del DAFP y se informaran a continuación:

- Se cancelaron del módulo de racionalización del SUIT los 7 trámites que se habían definido de la Secretaria de Educación.
- Frente a los 7 trámites que se habían proyectado a racionalizar de la Secretaria de Salud se tuvieron que eliminar 2 del SUIT por la entrada en vigencia de la resolución 482 de 2018 y derogatoria de la resolución 9031 de 1990 que soportaba el trámite.
- Se incluyen en el módulo de Racionalización del SUIT 6 trámites de la Secretaria de Hacienda.

De esta manera quedan 11 trámites a racionalizar en la vigencia 2019, 6 de la Secretaria de Hacienda de la dirección de Recaudo y Fiscalización y 5 trámites de la Secretaria de Salud

A continuación, se presentan los 11 trámites a racionalizar en la vigencia.

CONFIDENCIAL

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
Plantilla Único - Hijo	6067	Tornaguía de movilización	Inscrito	Actualmente el medio por donde se obtiene el seguimiento al resultado del trámite es presencial	Uso de la página web para obtener el resultado	El Contribuyente puede registrar la solicitud a través de la plataforma SYC <a href="http://www.syc.com.co">www.syc.com.co</a> y realizar seguimiento al estado de la solicitud de la Tornaguía de Movilización de manera virtual	Tecnológica	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	15/03/2019	30/06/2019	Recaudo y Fiscalización
Plantilla Único - Hijo	6223	Tornaguía de reenvíos	Inscrito	Actualmente el medio por donde se obtiene el seguimiento al resultado del trámite es presencial	Uso de la página web para obtener el resultado	El Contribuyente puede registrar la solicitud a través de la plataforma SYC- <a href="http://www.syc.com.co">www.syc.com.co</a> y realizar seguimiento al estado de la solicitud de la Tornaguía de Reenvíos de manera virtual	Tecnológica	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	15/03/2019	30/06/2019	Recaudo y Fiscalización
Plantilla Único - Hijo	7144	Impuesto al degüello de ganado mayor	Inscrito	Actualmente el medio por donde los municipios obtienen el resultado es presencial	Uso de la página web para obtener el resultado	Uso de la página web <a href="http://www.boyaca.gov.co">www.boyaca.gov.co</a> , para obtener el resultado	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	15/03/2019	30/06/2019	Recaudo y Fiscalización
Modelo Único - Hijo	11427	Credencial de expendedor de drogas	Inscrito	Actualmente el trámite no se puede realizar por medio electrónico y el resultado se obtiene de forma presencial	Realizar el trámite de manera electrónica	El ciudadano puede realizar el trámite a través de la página <a href="http://www.boyaca.gov.co">www.boyaca.gov.co</a>	Tecnológica	Trámite total en línea	30/01/2019	30/12/2019	Secretaría de Salud

Modelo Único – Hijo	11428	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Inscrito	Actualmente el trámite no se puede realizar por medio electrónico y el resultado se obtiene de forma presencial	Realizar el trámite de manera electrónica	El ciudadano puede realizar el trámite a través de la página <a href="http://www.boyaca.gov.co">www.boyaca.gov.co</a>	Tecnológica	Trámite total en línea	30/01/2019	30/12/2019	Secretaría de Salud
Plantilla Único - Hijo	11559	Tornaguía de tránsito	Inscrito	Actualmente el medio por donde se obtiene el resultado es presencial	Uso de la página web para obtener el resultado	El Contribuyente puede registrar la solicitud a través de la plataforma SYC- <a href="http://www.syc.com.co">www.syc.com.co</a> y realizar seguimiento al estado de la solicitud de la Tornaguía de Tránsito	Tecnológica	Respuesta y/o notificaciones electrónica	15/03/2019	30/06/2019	Recaudo y Fiscalización
Modelo Único – Hijo	15822	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	Inscrito	Actualmente el trámite no se puede realizar por medio electrónico y el resultado se obtiene de forma presencial	Realizar el trámite de manera electrónica	El ciudadano puede realizar el trámite a través de la página <a href="http://www.boyaca.gov.co">www.boyaca.gov.co</a>	Tecnológica	Trámite total en línea	30/01/2019	30/12/2019	Secretaría de Salud
Modelo Único – Hijo	16964	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano	Inscrito	Actualmente el trámite no se puede realizar por medio electrónico y el resultado se obtiene de forma presencial	Realizar el trámite de manera electrónica	El ciudadano puede realizar el trámite a través de la página <a href="http://www.boyaca.gov.co">www.boyaca.gov.co</a>	Tecnológica	Trámite total en línea	30/01/2019	30/12/2019	Secretaría de Salud
Modelo Único – Hijo	17287	Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial	Inscrito	Actualmente el trámite no se puede realizar por medio electrónico y el resultado se obtiene de forma presencial	Realizar el trámite de manera electrónica	El ciudadano puede realizar el trámite a través de la página <a href="http://www.boyaca.gov.co">www.boyaca.gov.co</a>	Tecnológica	Trámite total en línea	30/01/2019	30/12/2019	Secretaría de Salud

Plantilla Único - Hijo	17425	Anulación de las tornaguías	Inscrito	Actualmente el medio por donde se obtiene el resultado es presencial	Uso de la página web para obtener el resultado	El Contribuyente puede realizar seguimiento a través de la página <a href="http://www.syc.com.co">www.syc.com.co</a> .	Tecnológica	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	15/03/2019	30/06/2019	Recaudo y Fiscalización
Plantilla Único - Hijo	58199	Legalización de las tornaguías	Inscrito	Actualmente el medio por donde se obtiene el resultado es presencial	Uso de la página web para obtener el resultado	El Contribuyente puede registrar la solicitud a través de la plataforma SYC- <a href="http://www.syc.com.co">www.syc.com.co</a> y realizar seguimiento al estado de la solicitud de Legalización de tornaguías	Tecnológica	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	15/03/2019	30/06/2019	Recaudo y Fiscalización



## COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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

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

2. **DIÁLOGO:** Las diferentes actividades contenidas en la estrategia de Rendición de Cuentas han contado con la interacción con la ciudadanía que participa en cada evento, a través de entrevistas, encuestas y evaluación del proceso. Sin embargo, durante el año 2018 se

reforzaron, mediante diferentes estrategias a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, como sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos, relacionadas con los resultados y decisiones, por medio de espacios presenciales, virtuales, uso de nuevas tecnologías donde se mantiene un contacto directo y permanente con la población.

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

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

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

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

- Una audiencia pública anual de Informe de Gestión, para un total de 4 al cuatrienio.

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

## **RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL COMPONENTE**

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

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

..... En lo relacionado con rendición de cuentas:

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

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

Un coordinador: Director de Planeación Territorial

**Integrantes:**

- El Gobernador o su delegado
- (Secretario(a) de Planeación) o quien haga sus veces
- Director(a) de Seguimiento y Planeación Territorial
- (Secretario(a) de Gobierno y Acción Comunal)
- Director de Participación y Acción Comunal
- (Jefe de la Unidad Administrativa de comunicaciones)
- Secretario General o quien haga sus veces
- Jefe de Control Interno de gestión (Como invitado)

**Algunas de sus funciones son:**

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

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

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

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

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

## **ACCIONES A MEJORAR E IMPLEMENTAR**

### **1. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.**

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

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

Elaboración de publicaciones: son documentos informativos que permiten comunicar algunas noticias, resultados de trabajos, síntesis de documentos de gestión, etc. Se seguirá manteniendo la publicación en línea de informes de gestión y, como se hizo en el año anterior, una publicación que condensa los resultados de la gestión, durante el mes de diciembre.

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

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

## 2. ACCIONES PARA PROMOVER EL DIALOGO.

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

**El componente de Rendición de Cuentas realizo ajustes en el siguiente cronograma Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019.**

### **CRONOGRAMA DE JORNADAS DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS AÑO 2019.**

Estrategia	Responsable	Fecha
<b>Rendición Interna de Cuentas con funcionarios públicos</b>	Secretaría de Planeación sectoriales y entes descentralizados	Octubre de 2019
<b>Rendición de Cuentas ante el consejo Departamental de Planeación</b>	Secretaría de Planeación y entes descentralizados	marzo, agosto y diciembre de 2019
<b>Audiencia Pública de Rendición de Cuentas ante la ciudadanía en general</b>	Mesa Técnica de rendición de cuentas	Diciembre de 2019
<b>Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Infancia, Adolescencia y Juventud</b>	Secretaría de Planeación	Noviembre de 2019

El componente de Rendición de Cuentas realizó los siguientes ajustes en la Estrategia dentro de los Subcomponente 1,2,3,4.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de Cuentas – Justificación con modificaciones				
Subcomponente	Actividad	Responsable Actual	Modificación	Justificación
<b>Subcomponente 1</b>  Información de calidad y en lenguaje comprensible	Rendición de cuentas ante el Consejo Departamental de planeación.	Departamento Administrativo de Planeación, despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador, Sectoriales	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
	Audiencia Pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía en general.	Departamento Administrativo de Planeación, despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador, Sectoriales	
	Audiencia pública de Rendición de Cuentas ante la ciudadanía en general en materia de juventud por parte del Señor Gobernador.	Departamento Administrativo de Planeación, despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador-Sectoriales.	
	Presentación de resultados en materia de plan anticorrupción y atención al ciudadano por parte del Señor Gobernador, dentro de la audiencia de Rendición Pública de cuentas.	Departamento Administrativo de Planeación, despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador-Sectoriales.	
	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas ante la ciudadanía en general en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud por parte del Señor Gobernador.	Departamento Administrativo de Planeación, despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador, Sectoriales.	
	Publicación de informe ejecutivo de avance de la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo	Departamento Administrativo de Planeación, despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador, Sectoriales	
	Actualización del tablero de control en la parte estratégica publicado en la página Web del departamento.	Departamento Administrativo de Planeación - Dirección de sistemas	Secretaría de Planeación- Dirección de sistemas de Información	
	Presentación y retroalimentación de las inquietudes presentadas por la comunidad dentro de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Departamento Administrativo de Planeación - Sectoriales	Secretaría de Planeación - Sectoriales	



<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Uso de medios tecnológicos para establecer diálogos sincrónicos y asincrónicos con la comunidad. A) Canal peticiones, quejas, reclamos y denuncias C) Redes Sociales.	Departamento Administrativo de Planeación, Sectoriales, Oficina de Sistemas	Secretaría de Planeación - Sectoriales, Dirección de Sistemas de Información	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
	Uso de medios tecnológicos para establecer diálogos de doble vía con la comunidad y para transmitir en vivo las audiencias públicas de Rendición de Cuentas. a). Encuesta en la página web b). Teleconferencias streaming	Departamento Administrativo de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Sistemas	Secretaría de Planeación, Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo, Dirección de Sistemas de Información.	
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos (RESP para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Rendición interna de cuentas con funcionarios.	Departamento Administrativo de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones es, Despacho del Gobernador, Sectoriales.	Secretaría de Planeación, Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo, Despacho del Gobernador, Sectoriales	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
	Recopilación periódica de información de las sectoriales para rendición de cuentas a la comunidad con acompañamiento de la Oficina de Control Interno de Gestión.	Departamento Administrativo de Planeación, Oficina de Prensa y Comunicaciones es, Despacho del Gobernador, Sectoriales.	Secretaría de Planeación, Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo, Despacho del Gobernador, Sectoriales	
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Aplicación de instrumento para evaluación del evento dentro de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Departamento Administrativo de Planeación	Secretaría de Planeación	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
	Publicación y divulgación de un documento de memoria las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas por el gobierno departamental para conocimiento de la ciudadanía. Este informe se constituirá en el documento de evaluación de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad y debe ser publicado en la página web de la entidad.	Departamento Administrativo de Planeación - Oficina de Prensa - Oficina de sistemas	Secretaría de Planeación – Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo. – Dirección de sistemas de Información	

Por lo anterior el componente de Rendición de Cuentas informa los responsables de las Actividades y se relacionan a continuación:



## ESTRATEGIAS COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b>  Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Rendición de cuentas ante el Consejo Departamental de planeación.	Realizar tres jornadas de Rendición de Cuentas ante el Consejo Departamental de Planeación con el fin de dar cumplimiento a la Ley 152 de 1994 y el Decreto nacional 028 de 2008, en lo relacionado con el seguimiento y evaluación al Plan Departamental de Desarrollo.	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador, Sectoriales	Marzo - Agosto - Diciembre de 2019
	1.2	Audiencia Pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía en general.	Realizar una audiencia pública de Rendición de cuentas con el fin de dar a conocer el informe de Gestión del Gobierno Departamental durante el año 2019.	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador, Sectoriales	Diciembre de 2019
	1.3	Audiencia pública de Rendición de Cuentas ante la ciudadanía en general en materia de juventud por parte del Señor Gobernador.	Realizar, durante la audiencia pública de Rendición de cuentas, la presentación del informe de Gestión del Gobierno Departamental en relación con los temas de juventud.	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador-Sectoriales.	Diciembre de 2019
	1.4	Presentación de resultados en materia de plan anticorrupción y atención al ciudadano por parte del Señor Gobernador, dentro de la audiencia de Rendición Pública de cuentas.	Realizar, dentro de la audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la presentación del informe de Gestión del Gobierno Departamental en relación con el tema de plan Anticorrupción, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía los avances en la materia durante el año 2019.	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador-Sectoriales.	Diciembre de 2019
	1.5	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas ante la ciudadanía en general en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud por parte del Señor Gobernador.	Realizar una audiencia pública de Rendición de Cuentas con el fin de dar a conocer el informe de Gestión del Gobierno Departamental en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud durante el cuatrienio o periodo de gobierno 2016-2019.	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador, Sectoriales.	Noviembre de 2019
	1.6	Publicación de informe ejecutivo de avance de la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo	Publicar en la página web de la institución un informe trimestral de avance para dar a conocer los resultados de la gestión del gobierno departamental conforme a la evaluación realizada a partir de marzo de 2019	Secretaría de Planeación, Despacho del Gobernador, Sectoriales	Abril, Julio, Octubre y Diciembre de 2019.

	1.7	Actualización del tablero de control en la parte estratégica publicado en la página Web del departamento.	Actualizar la herramienta tablero de control en la parte estratégica para entrega de la información de avance trimestral del Plan Departamental de Desarrollo.	Secretaría de Planeación-Dirección de sistemas de Información	Abril, Julio, Octubre y Diciembre de 2019.
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Presentación y retroalimentación de las inquietudes presentadas por la comunidad dentro de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Responder una muestra aleatoria del 40% de las inquietudes presentadas por la comunidad, a fin de garantizar una efectiva interacción de doble vía en la audiencia pública de Rendición de Cuentas por parte del Gobierno Departamental .	Secretaría de Planeación - Sectoriales	Diciembre de 2019
	2.2	Uso de medios tecnológicos para establecer diálogos sincrónicos y asincrónicos con la comunidad. A) Canal peticiones, quejas, reclamos y denuncias C) Redes Sociales.	Re direccionar y responder las inquietudes presentadas por la comunidad, relacionadas con el Plan Departamental de Desarrollo, con el objeto de permitir una interacción permanente y respuesta efectiva de dichas inquietudes, durante el año 2019. Así mismo, hacer uso de redes sociales, página Web de la entidad y otros canales de comunicación para informar a la ciudadanía de las diferentes actividades de ejecución del Plan Departamental de Desarrollo.	Secretaría de Planeación - Sectoriales, Dirección de Sistemas de Información	Permanente
	2.3	Uso de medios tecnológicos para establecer diálogos de doble vía con la comunidad y para transmitir en vivo las audiencias públicas de Rendición de Cuentas. a). Encuesta en la página web b).Teleconferencias streamning	Establecer a través de la página web de la entidad un mecanismo para que la comunidad realice preguntas al señor Gobernador, previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Transmitir vía Streamning las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de la Gobernación de Boyacá.	Secretaría de Planeación, Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo, Dirección de Sistemas de Información.	Noviembre y Diciembre de 2019
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos (RESP para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Rendición interna de cuentas con funcionarios.	Realizar una jornada de Rendición Interna de Cuentas con funcionarios de cada Sectorial con el fin de fomentar cultura y responsabilidad de Rendición de Cuentas dentro de la Gobernación de Boyacá previo a las diferentes audiencias públicas.	Secretaría de Planeación, Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo, Despacho del Gobernador, Sectoriales.	Octubre de 2019

	3.2	Recopilación periódica de información de las sectoriales para rendición de cuentas a la comunidad con acompañamiento de la Oficina de Control Interno de Gestión.	Recopilar la información necesaria en el 100% de las sectoriales para la elaboración y rendición de los informes de gestión durante el año 2019.	Secretaría de Planeación, Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo, Despacho del Gobernador, Sectoriales.	Trimestralmente
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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.	Secretaría de Planeación	Diciembre de 2019
	4.2	Publicación y divulgación de un documento de memoria las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas por el gobierno departamental para conocimiento de la ciudadanía. Este informe se constituirá en el documento de evaluación de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad y debe ser publicado en la página web de la entidad.	Realizar la edición y publicación en página web de un informe general de las acciones de rendición de cuentas para informar a la comunidad sobre las gestiones adelantadas por el gobierno departamental en este sentido, durante el año 2019.	Secretaría de Planeación – Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo. – Dirección de sistemas de Información	Diciembre de 2019

## COMPONENTE 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

**El componente de Atención al Ciudadano realizó los siguientes ajustes en la Estrategia:**

1. Teniendo en cuenta el rediseño Institucional la entidad se encuentra en un proceso de adaptación e implementación de diferentes servicios tecnológicos que permiten la integración de servicios, adicionalmente la subdirectora de Atención al Ciudadano informa no contar con el personal suficiente de esta manera es imposible cumplir la estrategia del Componente de Atención al Ciudadano "Dar cumplimiento a los horarios de atención establecidos en el Chat Institucional, Asignar personal para dar atención al grupo de valor que solicita información a través del canal web"
2. Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional es necesario modificar en la Estrategia los responsables de las actividades planteadas en los Subcomponentes 1,2,3,4 y 5.

El componente de Atención al Ciudadano realizó los siguientes ajustes en la Estrategia dentro de los Subcomponente: 1,2,3,4.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Componente 4: Atención al Ciudadano – Justificación con modificaciones**

Subcomponente	Actividad	Responsable Actual	Modificación	Justificación
1. Certidumbre	Brindar al ciudadano información telefónica sobre los tiempos y mecanismos para obtener respuesta a solicitudes.	Dirección Talento Humano	Dirección General de Talento Humano	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019.
	Dar cumplimiento a los horarios de atención establecidos en el chat institucional. Asignar personal para dar atención al grupo de valor que solicita información a través del canal web	Dirección Talento Humano Sistemas Servicios Administrativos	Cancelación de la actividad	Con el Rediseño Institucional la entidad se encuentra en un proceso de adaptación e implementación de servicios tecnológicos adicionalmente la subdirectora de Atención al Ciudadano informa no contar con el personal suficiente para cumplir con esta actividad.
	Elaborar, diseñar, divulgar y publicar la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención dispuesto por la entidad.	Oficina Comunicación y Servicios administrativos.	Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo y Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos.	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019.
2, Cobertura	Crear módulos de servicio preferencial, con la correspondiente señalización y adecuación.	Servicios administrativos	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos.	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
	Gestionar convenio con el Ministerio de las TIC's e implementar la herramienta "Centro de Relevo", con el objeto de facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva (Servicio de relevo de llamadas y servicio de interpretación en línea). Dotar el punto de atención con anuncios en lengua de señas.	Dirección TICS Oficina Comunicación es	Dirección de Sistemas de Información, Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos.	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019



	Comunicar la identidad institucional a los ciudadanos en el área de servicio al ciudadano, con imágenes visuales (carnets, uniformes, logos).	Talento humano, servicios administrativos	Dirección General de Talento Humano, Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos.	
	Gestionar la disposición de servicios complementarios que sean requeridos para la realización de trámites y servicios en los puntos de atención como: bancos, fotocopiadora, acceso a internet, impresión, entre otros.	Dirección Sistemas	Dirección Sistemas de Información	
	Articular el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención. Contar con sistemas de información donde se incorpore y esté actualizada la información pública que se provea a la ciudadanía (seguimiento PQRS). Diseñar y desarrollar esquemas de interoperabilidad que le permitan el intercambio de datos con otras entidades y soportar la virtualización de los trámites.	Dirección de Sistemas	Dirección de Sistemas de Información	
	Establecer protocolos de atención en los múltiples canales de atención.	Servicios Administrativos	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos	
	Verificar el estado físico de las instalaciones dispuestas para el servicio al ciudadano y facilitar la dotación necesaria para brindar una atención óptima (computadores, equipos de impresión, papelería, entre otros), así como la programación de mantenimientos periódicos.	Servicios Administrativos Dirección Sistemas	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos, Dirección de Sistemas de Información.	
3. Cumplimiento de Expectativas	Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos. Publicar trámites y servicios que presta la Entidad, de manera clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá el requerimiento o se gestionará el trámite al ciudadano.	Oficina de Comunicación es	Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo.	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
	Elaborar, publicar y divulgar la Política de Tratamiento de Datos personales - PTDP. Capacitar a los servidores públicos en la PTDP.	Dirección de Sistemas	Dirección de Sistemas de Información	
	Mejorar los procedimientos de servicio al ciudadano con la apertura de espacios de participación y/o rendición de cuentas.	Asesor Tics y Transparencia, Departamento Administrativo de Planeación Participación y Democracia	Despacho del Gobernador (Asesor Tics y Transparencia) Secretaria de Planeación, Dirección de	




			Participación y Acción Comunal	
	Planificar y realizar de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y por medio electrónicos	Dirección evaluación y calidad	Subdirección de Atención al Ciudadano	
4. Procesos y Procedimientos	Establecer un procedimiento que determine como procede el servidor público cuando recibe solicitudes que no son competencia de la entidad y el ciudadano insiste en radicarla.	Oficina PQRS	Subdirección de Atención al Ciudadano	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
	Generar mecanismos que permitan al ciudadano consultar el estado de sus PQRS de forma sencilla y oportuna.	Dirección Sistemas	Dirección de Sistemas de Información	
	Desarrollar e implementar mecanismos para dar prioridad a peticiones presentadas por periodistas, menores de edad, personas en condición de discapacidad y mujeres embarazadas, teniendo en cuenta la normatividad vigente.	Oficina PQRS	Subdirección de Atención al Ciudadano	
5, Servidores Públicos	Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso, recepción, asignador de turnos, módulos de atención, recepción de documentos/ radicación, entre otros donde el ciudadano tenga acceso)	Talento humano	Dirección General de Talento Humano	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
	Brindar capacitación en protocolos de servicio al ciudadano. Incluir en los protocolos de servicio pautas para transferir internamente las solicitudes recibidas en todos los canales, incluyendo la contextualización al receptor de la solicitud, en especial en los casos en que se trate de una atención en curso	Servicios Administrativos, PQRS	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos, Subdirección de Atención al Ciudadano	
	Fortalecer proceso de inducción en los procedimientos del área de servicio al ciudadano (trámites y servicios que presta la entidad, así como información general de la entidad.	Talento humano	Dirección General de Talento Humano	
	Incluir en el proceso de inducción y reinducción para la gestión de servicio a la ciudadanía. (Política de servicio al ciudadano, normatividad, procedimientos, oferta institucional/portafolio de servicios, protocolos de servicio al ciudadano, uso de sistemas de información de la entidad, política de tratamiento de datos personales plataformas virtuales (no más filas, SUIT), información general de la entidad (organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo). y definir una periodicidad no mayor a 2 años.	Talento humano	Dirección General de Talento Humano	
	Identificar las principales necesidades de capacitación expresadas por los servidores encargados de la atención en los diferentes canales de la entidad. Incluir estas temáticas en el programa de capacitación institucional.	Talento humano	Dirección General de Talento Humano	

	Generar e implementar mecanismos que permita reconocer la labor desarrollada por los servidores de servicio al ciudadano en diferentes canales de atención. Generar planes de incentivos y fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.	Talento humano	Dirección General de Talento Humano
	Asignar el talento humano, los recursos tecnológicos, infraestructura física, dotación necesarios para brindar una atención con calidad en todos los canales dispuestos por la entidad.	Talento humano Dirección Sistemas Servicios Administrativos	Dirección General de Talento Humano Dirección de Sistemas de Información, Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos
	Promover la participación de los Servidores Públicos en los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por el PNSC. Divulgar a los servidores públicos de la entidad la Guía de Lenguaje Claro del PNSC	Talento humano	Dirección General de Talento Humano

Por lo anterior el componente de Atención al Ciudadano informa las actividades y los responsables de las Actividades y se relacionan a continuación:

## ESTRATEGIAS COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

		<b>FORMATO</b>			<b>VERSIÓN: 0</b>
					<b>CÓDIGO:DM-P16-F04</b>
		<b>ESTRATEGIAS COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO</b>			<b>FECHA: 25/Feb/2016</b>
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>					
Componente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1. Certidumbre	1.1	Brindar al ciudadano información telefónica sobre los tiempos y mecanismos para obtener respuesta a solicitudes.	Capacitar funcionarios de ventanilla.	Dirección General de Talento Humano	30 abril de 2019
	1,2	Elaborar, diseñar, divulgar y publicar la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención dispuesto por la entidad.	Divulgar y publicar cartelera virtual y física.	Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo, Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos.	30 abril de 2019





2, Cobertura	2,1	Crear módulos de servicio preferencial, con las correspondiente señalización y adecuación.	Ventanilla preferente en funcionamiento.	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos.	30 abril de 2019
	2,2	Gestionar convenio con el Ministerio de las TIC's e implementar la herramienta "Centro de Relevo", con el objeto de facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva (Servicio de relevo de llamadas y servicio de interpretación en línea). Dotar el punto de atención con anuncios en lengua de señas.	Socializar página web, emisora de la Gobernación.	Dirección de Sistemas de Información, Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos.	30 abril de 2019
	2,3	Comunicar la identidad institucional a los ciudadanos en el área de servicio al ciudadano, con imágenes visuales (carnets, uniformes, logos).	Circular infamativa portar el carne institucional en lugar visible, uso camisa y chaqueta institucional.	Dirección General de Talento Humano, Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos.	30 abril de 2019
	2,4	Gestionar la disposición de servicios complementarios que sean requeridos para la realización de trámites y servicios en los puntos de atención como: bancos, fotocopiadora, acceso a internet, impresión, entre otros.	host pot para 10 usuarios, para el acceso de ciudadanos a internet.	Dirección Sistemas de Información	30 agosto de 2019
	2,5	Articular el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención. Contar con sistemas de información donde se incorpore y esté actualizada la información pública que se provee a la ciudadanía (seguimiento PQRS). Diseñar y desarrollar esquemas de interoperabilidad que le permitan el intercambio de datos con otras entidades y soportar la virtualización de los trámites.	Convenios interadministrativos de interoperabilidad para intercambio de información con otras entidades. trámites en línea mediante módulos Quyne	Dirección de Sistemas de Información	30 agosto de 2019
	2,6	Establecer protocolos de atención en los múltiples canales de atención.	Protocolos socializados	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos	30 abril de 2019
	2,7	Verificar el estado físico de las instalaciones dispuestas para el servicio al ciudadano y facilitar la dotación necesaria para brindar una atención óptima (computadores, equipos de impresión, papelería, entre otros), así como la programación de mantenimientos periódicos.	Mantenimiento de instalaciones físicas Mantenimientos preventivos y correctivos equipos	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos, Dirección de Sistemas de Información.	31 diciembre de 2019

3. Cumplimiento de Expectativas	3,1	Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos. Publicar trámites y servicios que presta la Entidad, de manera clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá el requerimiento o se gestionará el trámite al ciudadano.	Socializar página web, emisora de la gobernación	Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo.	31 diciembre de 2019
	3,2	Elaborar, publicar y divulgar la Política de Tratamiento de Datos personales - PTDP. Capacitar a los servidores públicos en la PTDP.	Socializar política en programa de inducción y reinducción	Dirección de Sistemas de Información	31 diciembre de 2019
	3,3	Mejorar los procedimientos de servicio al ciudadano con la apertura de espacios de participación y/o rendición de cuentas.	Permitir espacios de participación ciudadana eventos o programas institucionales	Despacho del Gobernador (Asesor Tics y Transparencia) Secretaria de Planeación, Dirección de Participación y Acción Comunal	31 diciembre de 2019
	3,4	Planificar y realizar de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y por medio electrónicos	Analizar y Publicar resultados encuestas de satisfacción cliente	Oficina Asesora de Planeación y métodos de Gestión	31 diciembre de 2019
4. Procesos y Procedimientos	4,1	Establecer un procedimiento que determine como procede el servidor público cuando recibe solicitudes que no son competencia de la entidad y el ciudadano insiste en radicarla.	Actualizar el procedimiento SJ-P10	Subdirección de Atención al Ciudadano	30 abril de 2019
	4,2	Generar mecanismos que permitan al ciudadano consultar el estado de sus PQRSD de forma sencilla y oportuna.	Generar vínculo de consulta PQRDS radicados en la Entidad	Dirección de Sistemas de Información	30 abril de 2019
	4,3	Desarrollar e implementar mecanismos para dar prioridad a peticiones presentadas por periodistas, menores de edad, personas en condición de discapacidad y mujeres embarazadas, teniendo en cuenta la normatividad vigente.	Actualizar el procedimiento SJ-P10	Subdirección de Atención al Ciudadano	30 abril de 2019
5. Servidores Públicos	5,1	Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso, recepción, asignador de turnos, módulos de atención, recepción de documentos/radicación, entre otros donde el ciudadano tenga acceso)	Capacitar funcionarios de servicio al ciudadano	Dirección General de Talento Humano	30 agosto de 2019



5,2	Brindar capacitación en protocolos de servicio al ciudadano. Incluir en los protocolos de servicio pautas para transferir internamente las solicitudes recibidas en todos los canales, incluyendo la contextualización al receptor de la solicitud, en especial en los casos en que se trate de una atención en curso	Ajustar y Socializar el procedimiento Gestión de Comunicaciones	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos, Subdirección de Atención al Ciudadano	31 diciembre de 2019
5,3	Fortalecer proceso de inducción en los procedimientos del área de servicio al ciudadano (trámites y servicios que presta la entidad, así como información general de la entidad.	inducción reinducción	Dirección General de Talento Humano	31 diciembre de 2019
5,4	Incluir en el proceso de inducción y reinducción para la gestión de servicio a la ciudadanía. (Política de servicio al ciudadano, normatividad, procedimientos, oferta institucional/portafolio de servicios, protocolos de servicio al ciudadano, uso de sistemas de información de la entidad, política de tratamiento de datos personales plataformas virtuales (no más filas, SUIT), información general de la entidad (organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo). y definir una periodicidad no mayor a 2 años.	inducción reinducción	Dirección General de Talento Humano	31 diciembre de 2019
5,5	Identificar las principales necesidades de capacitación expresadas por los servidores encargados de la atención en los diferentes canales de la entidad. Incluir estas temáticas en el programa de capacitación institucional.	ejecución del Plan Inst cap	Dirección General de Talento Humano	31 diciembre de 2019
5,6	Generar e implementar mecanismos que permita reconocer la labor desarrollada por los servidores de servicio al ciudadano en diferentes canales de atención. Generar planes de incentivos y fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.	Sistema estímulos e incentivos	Dirección General de Talento Humano	31 diciembre de 2019
5,7	Asignar el talento humano, los recursos tecnológicos, infraestructura física, dotación necesarios para brindar una atención con calidad en todos los canales dispuestos por la entidad.	Distribución de la planta y reubicaciones	Dirección General de Talento Humano Dirección de Sistemas de Información, Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos	31 diciembre de 2019
5,8	Promover la participación de los Servidores Públicos en los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por el PNSC. Divulgar a los servidores públicos de la entidad la Guía de Lenguaje Claro del PNSC.	circular informativa, convocatoria	Dirección General de Talento Humano	30 abril de 2019

## COMPONENTE 5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

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



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

- SUBCOMPONENTE 1: LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA
  - Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio Web oficial actualizada en un 100%
  - Publicación del Directorio de Información de Contratistas en un 80%
  - Publicación del Directorio de Información de Servidores Públicos, empleados en un 95%
  - Alcanzar el 100% en la inscripción de trámites en el SUIT, de acuerdo al inventario establecido por el DAFP
  - Información publicada de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos

- Mantener actualizada en un 100% la información contractual
  - Publicación de la ejecución de contratos de la vigencia 2018 en un 30%
  - Publicación del Plan Anual de Adquisiciones
  - Publicación de 3 Conjuntos de Datos Abiertos
  - Conservación de la información publicada con anterioridad
  - Publicación de por lo menos un mecanismo o procedimiento para participar en la formulación de políticas en el cuatrimestre
  - Publicar Informe anual de cumplimiento de la estrategia GEL
- **SUBCOMPONENTE 2: LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA**
    - Mantener la publicación de los canales de comunicación habilitados en el sitio Web oficial
    - Incluir dentro de procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las actividades relacionadas con solicitudes de información
  - **SUBCOMPONENTE 3: ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**
    - Publicar el Programa de Gestión Documental en la página web en la sección de transparencia y acceso a la Información
    - Divulgar el Programa de Gestión Documental
    - Capacitar en el programa de Gestión Documental adoptado
    - Actualizar los Instrumentos de Gestión de la Información siempre que exista actualización aprobada de las Tablas de Retención Documental
    - Divulgar el índice de Información Clasificada y Reservada a los funcionarios de la Entidad
  - **SUBCOMPONENTE 4: CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD**
    - Implementar herramientas con alto contraste y herramientas tipográficas para personas en condición de discapacidad visual
  - **SUBCOMPONENTE 5: MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**
    - Publicar trimestralmente el informe de solicitudes de acceso a la información

El componente de Transparencia y Acceso a la Información se realizó los siguientes ajustes en la Estrategia en los Subcomponentes: 1,2,3,4 y 5.

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información – Justificación con modificaciones</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable Actual</b>	<b>Modificación</b>	<b>Justificación</b>
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizada la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el sitio Web oficial de la entidad. Ley 1712 de 2014.	Dirección de Sistemas	Dirección de Sistemas de Información	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
	Cargar información en el Sistema de Gestión del Empleo Público – SIGEP.	Dirección de Contratación	Secretaria de Contratación	
		Dirección de Talento Humano	Dirección General Talento Humano	
	Avanzar en la gestión para la inscripción de trámites en el SUIT v.30	Dirección de Evaluación y Calidad/ Dependencias Responsables del trámite asignados por proceso	Líder del componente de racionalización de Trámites/ Dependencias Responsables del trámite asignados por proceso	
	Crear los vínculos de los nuevos trámites inscritos en el SUIT v.30 en el sitio Web oficial de la entidad.	Dirección de Evaluación y Calidad/ Dependencias Responsables del trámite asignados por proceso	Líder del componente de racionalización de Trámites/ Dependencias Responsables del trámite asignados por proceso	
	Publicar la información de gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP.	Dir. Contratación	Secretaria de Contratación	
	Mantener Actualizada la información de gestión contractual en la sección habilitada en el sitio web oficial de la entidad.		Secretaria de Contratación	
	Publicar la información de la gestión contractual en el SECOP.		Secretaria de Contratación	
Publicar el Plan anual de Adquisiciones en el SECOP con el enlace en la página Web institucional.	Dir. Servicios Administrativos Dir. Sistemas y Dir de Contratación	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos / Dirección de Sistemas de Información y Secretaria de Contratación		

	Publicar conjuntos de datos abiertos en el portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano.	Dir. Sistemas	Dirección de Sistemas de Información	
	Permitir el acceso a la información publicada con anterioridad en la página web de la entidad.	Dir. Sistemas	Dirección de Sistemas de Información	
	Realizar ejercicios de participación ciudadana.	Oficina de transparencia	Asesor de Transparencia	
	Publicar información acerca de la implementación de la Política de Gobierno Digital.	Dir. Tic / Dir. Sistemas	Secretaría de Tic y Gobierno Abierto	
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	Mantener la publicación de los canales de comunicación habilitados en el sitio web oficial.	Dir. Sistemas	Dirección de Sistemas de Información	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
	Realizar inventario de solicitudes de información.	Dirección Jurídica - Oficina Seguimiento PQRS/Dir. Sistemas	Unidad Administrativa especial de Asesoría y defensa Jurídica del departamento / Subdirección de Atención al Ciudadano / Dirección de Sistemas de Información	
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumento de Gestión de la Información	Actualizar los instrumentos de Gestión de Información siempre que exista actualización aprobada de las Tablas de Retención Documental.	Asesor de Transparencia/Grupo o interdisciplinario Instrumentos de Gestión de Información	Asesor Transparencia / Grupo interdisciplinario Instrumentos de Gestión de Información	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	Implementar herramientas con alto contraste y herramientas tipográficas para personas en condición de discapacidad visual.	Dir. Sistemas	Dirección de Sistemas de Información	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Publicar trimestralmente el informe de solicitudes de acceso a la información.	Dirección Jurídica - Oficina Seguimiento PQRS/Dir. Sistemas	Unidad Administrativa especial de Asesoría y defensa Jurídica del departamento /Subdirección de Atención al Ciudadano / Dirección de Sistemas de Información	Teniendo en cuenta el Rediseño Institucional que empezó a regir en la entidad a partir del 1 de febrero de 2019 con el decreto 080 de 2019

Por lo anterior el componente de Transparencia y acceso a la Información, informa los responsables de las Actividades y se relacionan a continuación:

## ESTRATEGIAS COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
							<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>
<b>Subcomponente 1</b>		<b>1.1</b>	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 de Información	Permanente
		<b>1.2</b>	Cargar información en el Sistema de Gestión del Empleo Público – SIGEP.	Publicación del Directorio de Información de contratistas en un 100%	(N° de CPS ingresados al sistema/ N° de CPS suscritos) *100	Secretaria de Contratación	30/06/2019 31/12/2019
			Publicación del Directorio de Información de servidores públicos, empleados en un 95%	(funcionarios con soportes de la hoja de vida al día/Total de funcionarios) *100	Dirección General Talento Humano		
		<b>1.3</b>	Avanzar en la gestión para la inscripción de trámites en el SUIIT v.30.	Alcanzar el 100% en la inscripción de trámites en el SUIIT, de acuerdo al inventario establecido por el DAFP.	(Total trámites en el SUIIT inscritos/Total registrados en el SUIIT) *100	Líder del componente de racionalización de Trámites/ Dependencias Responsables del trámite asignados por proceso	31/12/2019
			Crear los vínculos de los nuevos trámites inscritos en el SUIIT v.30 en el sitio Web oficial de la entidad.	Información publicada de Trámites.	número de Trámites publicados en la página web/ total de Trámites inscritos en el SUIIT.	Líder del componente de racionalización de Trámites/ Dependencias Responsables del trámite asignados por proceso	





1.4	Publicar la información de gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP.	Mantener actualizada en un 100% la información contractual.	N° de contratación publicada en el SECOP/ N° de procesos contractuales iniciados en Quyne de la Dirección de Contratación) *100	Secretaria de Contratación	Permanente
	Mantener Actualizada la información de gestión contractual en la sección habilitada en el sitio web oficial de la entidad.		N° de procesos publicados en la página WEB / N° de procesos publicados en el SECOP.		
1.5	Publicar la información de la gestión contractual en el SECOP.	Publicación de la ejecución contractual de la vigencia 2019 en un 100%.	N° de contratos celebrados vigencia/ N° de contratos con ejecución publicada*100		
1.6	Publicar el Plan anual de Adquisiciones en el SECOP con el enlace en la página Web institucional.	Publicación del Plan Anual de Adquisiciones.	Plan Anual de Adquisiciones publicado.	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos / Dirección de Sistemas de Información y Secretaria de Contratación	31/01/2019
1.7	Publicar conjuntos de datos abiertos en el portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano.	Publicación de 1 conjunto de Datos Abiertos.	Total de conjunto de datos abiertos publicados/Total de conjuntos de datos abiertos programados.	Dirección de Sistemas de Información	30/06/2019
1.8	Permitir el acceso a la información publicada con anterioridad en la página web de la entidad.	Conservación de la información publicada con anterioridad en un 100%	Información histórica publicada	Dirección de Sistemas de Información	Permanente
1.9	Realizar ejercicios de participación ciudadana.	Publicación de por lo menos un mecanismo o procedimiento para participar en la formulación de políticas en el cuatrimestre.	Numero de ejercicios de participación	Asesor de Transparencia	Cuatrimestre

	1.10	Publicar información acerca de la implementación de la Política de Gobierno Digital.	Publicar Informe anual de seguimiento.	Informe Publicado.	Secretaria de Tic y Gobierno Abierto	31/12/2019
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Mantener la publicación de los canales de comunicación habilitados en el sitio web oficial.	Divulgar los Medios para recibir solicitudes de información pública.	(Total de medios para recibir información /Total de medios disponibles publicados en la página web) *100	Dirección de Sistemas de Información	Permanente
	2.2	Realizar inventario de solicitudes de información.	Inventario de solicitudes de información publicado en la página web.	Inventario elaborado y publicado.	Unidad Administrativa especial de Asesoría y defensa Jurídica del departamento / Subdirección de Atención al Ciudadano / Dirección de Sistemas de Información	Trimestral
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumento de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los instrumentos de Gestión de Información siempre que exista actualización aprobada de las Tablas de Retención Documental.	Instrumentos de Gestión de Información actualizados y publicados en caso de que se hayan actualizado las TRD.	Instrumentos de gestión de información actualizados y publicados en caso de que se hayan actualizado las TRD.	Asesor Transparencia / Grupo interdisciplinario Instrumentos de Gestión de Información	2 meses después de actualizadas las TRD
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar herramientas con alto contraste y herramientas tipográficas para personas en condición de discapacidad visual.	2 herramientas implementadas.	herramientas Implementadas/ herramientas a Implementar *100	Dirección de Sistemas de Información	30/06/2019
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Publicar trimestralmente el informe de solicitudes de acceso a la información.	Publicación del Informe de Solicitudes de Acceso a la Información pública.	Número de criterios requeridos/Número de criterios reportados*100.	Unidad Administrativa especial de Asesoría y defensa Jurídica del departamento /Subdirección de Atención al Ciudadano / Dirección de Sistemas de Información	Trimestral