

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

La Gobernación de Boyacá, elabora anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano en el marco de la ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

Con la expedición del decreto Ley Anti trámites N°2106 de 2019 por el Gobierno Nacional el cual dicta disposiciones para que el Estado Colombiano y todas las entidades adscritas al sector público inicien de manera inmediata acciones tendientes a racionalizar, suprimir, reformar trámites existentes en la administración pública con el objetivo de mejorar la atención a los ciudadanos y llegar a las nuevas generaciones y brindarles una respuesta más ágil a sus solicitudes, teniendo en cuenta la facilidad que ofrecen las nuevas tecnologías.

De esta manera la Gobernación de Boyacá ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 enfocándose en facilitar, fortalecer y mejorar los trámites y servicios que presta la Gobernación de Boyacá, así como reducir los riesgos de corrupción en la entidad al tiempo que se facilita el acceso a la información para disponer herramientas de control ciudadano al tiempo que se propende por mejorar el servicio prestado.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene Seis (6) componentes:

1. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción
2. Componente Racionalización de Trámites
3. Componente Rendición de Cuentas
4. Componente Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía
5. Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información pública
6. Iniciativas Adicionales de Lucha Contra la Corrupción

Los cuales cuentan con parámetros establecidos, dentro de los cuales se propone avanzar en la lucha contra la corrupción y mejorar de manera radical, prevaleciendo el interés en la transparencia y acceso a la información pública al cumplir con requisitos de accesibilidad y usabilidad de la página web.

Se presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020, 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.

## **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

Con el Decreto Nacional 1499 de 2017 se reglamenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la entidades del Gobierno Nacional y en los Departamentos y Municipios, mediante el decreto N°187 de 2018 la Gobernación de Boyacá adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, luego expidió el decreto N° 318 de 2019 “por medio del cual se unifican los decretos de operación del Modelo Integrado de planeación y Gestión MIPG al interior de la Gobernación de Boyacá, y se dicten otras disposiciones”.

El MIPG tiene como objetivo optimizar la gestión pública orientada a resultados, y la generación del valor público, por lo que la Gobernación de Boyacá mediante los decretos 187 de 2018 y el 318 de 2019 ya mencionados también se conforma el Comité institucional de Gestión y Desempeño. El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano esta articulado en la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, así como con la dimensión de información y comunicación.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano cuenta con parámetros para cada uno de los componentes, los cuales se desarrollan en las siguientes dimensiones Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:

**Dimensión de Control Interno:** Gestión del Riesgo de Corrupción

**Dimensión de Gestión con valores para resultados:** Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites y Atención a la Ciudadanía.

**Dimensión de Información y comunicación:** Transparencia y acceso a la información pública e iniciativas adicionales de lucha contra la corrupción.

## **OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Implementar y diseñar acciones de prevención, control y seguimiento que contribuyan a eliminar o mitigar hechos de corrupción mediante el establecimiento de estrategias que apoyen la toma de decisiones.

## **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.
- Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de generar trámites en línea, simplificándolos, racionalizándolos y automatizándolos para acercar a la ciudadanía a los trámites que presta la Gobernación de Boyacá.
- 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.
- Coordinar acciones con la Secretaría de Transparencia de la presidencia de la República para combatir la corrupción.

## **RESPONSABLES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>COMPONENTE</b>		<b>RESPONSABLE</b>
1	Gestión de riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Planeación y métodos de Gestión
2	Racionalización de Trámites	Oficina Asesora de Planeación y métodos de Gestión
3	Rendición de Cuentas	Dirección de Seguimiento y Planeación Territorial
4	Atención a la Ciudadanía	Subdirección de atención al Ciudadano
5	Transparencia y Acceso a la Información pública	Dirección de Sistemas de información
6	Iniciativas Adicionales de Lucha Contra la Corrupción	Asesoría de Gobierno Abierto

## **CONSTRUCCIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Se realizó un balance de la Gestión del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de la vigencia 2019 con el fin de verificar que acciones deberían continuar en la vigencia 2020. Además cada responsable de componente reviso informes, guías y planes referentes para la formulación las actividades y metas.

Asimismo, se realizaron mesas de trabajo participativas en cada uno de los procesos involucrados de la gobernación de Boyacá durante el mes de enero de 2020; 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/creemosplananticorrupcion2020/>, este enlace estuvo habilitado entre el 6 de diciembre de 2019 y el 20 de enero de 2020, allí se recibieron múltiples aportes en la construcción del plan en sus distintos componentes.

Una vez realizadas las mesas de trabajo teniendo en cuenta los aportes realizados por la ciudadanía se sometió a consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 25 de enero de 2020 siendo aprobado por unanimidad.

## **MARCO NORMATIVO**

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, Decreto ley Anti trámites 2106 de 2019, Ley 2013 de 2019 y demás normas que regulen la materia, se elabora el presente plan, el cual contendrá los siguientes objetivos:

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 2019 identificó un total de 23 riesgos de corrupción conforme al Rediseño Institucional y al nuevo mapa de procesos, los cuales surtieron las etapas de la Administración de riesgos, desde la identificación, análisis hasta la valoración, 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 A-DO-DM-P-002.

Como parte del mapa de riesgos de corrupción existen dos transversales el primero tiene que ver con la “Indebida supervisión y liquidación de contratos y convenios” el cual es definido por los subprocesos: Gestión de grupos poblacionales, Gestión Contractual y Gestión Turística; el segundo tiene que ver con el Favorecimiento de terceros por

conceptos técnicos sesgados definido desde el proceso Gestión Integral en Salud, los cuales implementaron los respectivos controles y acciones para su manejo y evitar su materialización.

## 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	13	56%
Zona de riesgo baja	10	44%
TOTAL	23	100%

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción ISOLUCIÓN

Como se puede evidenciar en el anterior esquema ningún riesgo de corrupción de los subprocesos y/o procesos de la entidad para el 2019 se ubicaron en zona alta o extrema y el mayor número de riesgos de corrupción residuales con un 56% se encontraron en zona moderada, seguido de un 44% de los riesgos de corrupción en zona baja, éstos dos últimos generaron las respectivas acciones preventivas conforme al procedimiento Administración de Riesgos A-DO-DM-P-002.

## 2. MONITOREO Y REVISIÓN DE RIESGOS

El monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de corrupción por parte de los responsables de los subprocesos y/o 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.

Los responsables de los subprocesos y/o procesos dieron cumplimiento a la periodicidad establecida en las políticas de operación del procedimiento Administración de Riesgos A-

DO-DM-P-002 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 subprocesos y/o procesos en la entrega del informe de monitoreo y revisión de los riesgos al proceso Direccionamiento y Mejoramiento de Métodos y Sistemas de Gestión 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 2017	2018	2019 (HASTA EL SEGUNDO CUATRIMESTRE)
100%	100%	100%

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción e institucional 2017, 2018, 2019.

### 3. 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 subproceso Evaluación de la Gestión adelantó auditorías de gestión y seguimientos a riesgos y evaluaron que para el segundo cuatrimestre del 2019 **en ningún subproceso 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.
- Los facilitadores de los subprocesos y/o 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, junto con los mapas de riesgos de corrupción. A-DO-DM-P-002.

## ESTRATEGIAS COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

		<b>FORMATO</b>			<b>VERSIÓN: 0</b>
					<b>CÓDIGO: E-DO-DM-F-011</b>
<b>ESTRATEGIAS COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>				<b>FECHA: 30/Jul/2019</b>	
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1,1	<i>Actualizar la Política de Administración del Riesgo incluyendo Riesgos de Seguridad de la Información</i>	Política de Administración del Riesgo Actualizada	Dirección de Sistemas de Información / Oficina de Planeación y Métodos de Gestión	Junio 2020
	1,2	<i>Socialización de la Política de Administración de Riesgo a través del home de ISOLUCIÓN y de circular informativa</i>	Política de Administración de Riesgos publicada a través del home de ISOLUCIÓN y de circular informativa	Equipo MIPG	23 de julio de 2020
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2,1	<i>Actualización por cada proceso del mapa de riesgos de corrupción año 2020 siguiendo el procedimiento Administración de Riesgo E-DO-DM-P-002</i>	Mapa de riesgos de corrupción por subproceso y/o proceso actualizado	Equipo MIPG, Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	30 de abril de 2020
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3,1	<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	30 de abril de 2020 23 de julio de 2020
	3,2	<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	23 de julio de 2020



	3,3	<i>Socialización del procedimiento E-DO-DM-P-002 y Manual de Administración de Riesgos a través del home de ISOLUCIÓN</i>	Procedimiento E-DO-DM-P-002 y Manual de Administración de Riesgos publicada a través del home de ISOLUCIÓN	Equipo MIPG	23 de julio de 2020
	3,4	<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	30 de abril de 2020
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4,1	<i>"Realizar el monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de corrupción para controlar los riesgos de corrupción y reportar al subproceso Direccionamiento y Mejoramiento del SIG".</i>	Registro E-DO-DM-F-003 Monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción por proceso	Equipo MIPG Responsables de proceso, facilitadores y equipos de trabajo	15 de mayo de 2020 16 de Agosto 2020 16 de Diciembre 2020
	4,2	<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 de la Gestión.</i>	Informe grado de avance de las acciones para implementar controles a los riesgos	Equipo MIPG	29 de mayo de 2020 30 de Agosto 2020 29 de Diciembre 2020
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 de la Gestión.	Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020
	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 V-EG-P-002</i>	Registro seguimiento y evaluación de riesgos y eficacia en la administración de riesgos.	Responsable proceso Evaluación de la Gestión.	Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020



	5.3	Comunicar resultados de seguimiento a la Gestión del Riesgo ante el Comité de Coordinación de Control Interno	Informe de seguimiento cuatrimestral al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Responsable de proceso Evaluación de la Gestión.	Febrero 2020 Mayo 2020 Septiembre 2020
--	-----	---	---	--	--

## **COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Teniendo en cuenta el decreto N° 2106 de Noviembre de 2019 expedido por el Gobierno Nacional mediante el cual se dictan normas, disposiciones para que el Estado Colombiano y todas las entidades adscritas al sector público inicien de manera inmediata acciones tendientes a racionalizar, para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública, con el objetivo de mejorar el servicio y atención a los ciudadanos, que permita tener un servicio más ágil con la ciudadanía, sin trabas obstáculos y entendiendo las necesidades de los usuarios, priorizando que estas intervenciones de trámites mejoren la legalidad, la equidad y la lucha contra la Corrupción y se empiecen a fortalecer los canales de atención digital para los usuarios.

La política de racionalización de trámites está orientada a facilitar el acceso a los ciudadanos, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas que permitan la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites que brinda la Gobernación de Boyacá.

La Gobernación de Boyacá en los últimos años, ha venido realizando eliminaciones, ajustes, actualizaciones y racionalizaciones de los trámites de la Gobernación de Boyacá, los cuales se evidencian en el del Sistema Único de Información de Tramites (SUIT), encaminados por normatividad, por actualización y por mejora de los mismos.

Para el año 2019 se establecieron y ejecutaron las siguientes actividades

SUBCOMPONENTE 1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES: *Se han realizado ajustes y actualizaciones en el SUIT:*

- ✓ *Logrando el 100% en gestión de usuarios*
- ✓ *Logrando el 96% en gestión de formularios*
- ✓ *Logrando el 100% en el avance del inventario de trámites:*



- ✓ *Logrando el 100% en el de avance del inventario de otros procedimientos administrativos.*
- *Se creó el Usuario del SUIT al Jefe de Control Interno para el seguimiento y Evaluación de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT y también se actualizo la gestión de Usuarios en el SUIT*
- *Se actualizo la ficha técnica del Acuerdo de Servicio por lo cual se realizó actualización de las fichas técnicas de los acuerdos de servicios de todos los procesos y subprocesos, las cuales se evidencia en Isolución*

#### SUBCOMPONENTE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES:

- *Se realizó un taller de racionalización de Trámites, en la cual se explicó como formular la estrategia de Racionalización de Trámites a la cual asistieron los administradores de SUIT de únicamente los subprocesos responsables de trámites en el SUIT y funcionarios de la Oficina de Control Interno.*
- *Se solicitó a cada proceso teniendo en cuenta el decreto 2106 de noviembre de 2019 revisar, analizar, definir e informar a los oficina Asesora de Planeación y métodos de Gestión los trámites que se racionalizaran para mejorar los servicios de cara al cliente externo para la vigencia 2020.*

#### SUBCOMPONENTE 3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:


- En el módulo de Racionalización de trámites del Sistema Único de Información de Trámites se registró los 11 trámites a racionalizar dando cumplimiento en actividad.
- La Gobernación de Boyacá Cumplió con la estrategia de Racionalización de Trámites 2019 definida en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), Impulsada y gestionada por la Oficina Asesora de Planeación y Métodos de Gestión, por medio de la ejecución realizada desde la Secretaria de Hacienda, la Secretaria de Salud, la Dirección de Sistemas, finalizando con el seguimiento y evaluación realizado desde la Oficina de Control Interno de Gestión, logrando con éxito la racionalización tecnológica de los siguientes trámites:
  1. Tornaguía de movilización
  2. Tornaguía de reenvíos
  3. Impuesto al degüello de ganado mayor
  4. Tornaguía de tránsito
  5. Anulación de las tornaguías
  6. Legalización de las tornaguías

Para el año 2019 se programó la racionalización tecnológica de la secretaria de salud los cuales fueron puesto en línea el día 27-12-2019, sin embargo cuando por parte de la Gobernación de Boyacá, se iba a realizar el reporte de la racionalización en el SUIT el día 3 de enero de 2020 se encontró que dichos tramites no se encontraban habilitados en el espacio de racionalización por lo cual no se pudo realizar dicho reporte de racionalización en esta plataforma, lo anterior aun cuando en la página web del DAFP, informaban que el plazo para reportar racionalización de la vigencia 2019 en el SUIT era el día 24 de enero del año 2020, razón por la cual dichos tramites se programan para ser racionalizados en la presente vigencia en la plataforma SUIT.

Los trámites en mención son los siguientes:

- 1- CREDENCIAL DE EXPENDEDOR DE DROGAS
- 2- INSCRIPCIÓN, RENOVACIÓN AMPLIACIÓN, AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN PARA EL MANEJO DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL
- 3- CANCELACIÓN PARA EL MANEJO DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL
- 4- AUTORIZACION SANITARIA DE LA CALIDAD DE AGUA PARA EL CONSUMO HUMANO
- 5- LICENCIA DE SEGUIRIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

## ESTRATEGIAS COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

		FORMATO			VERSIÓN: 0
					CÓDIGO: E-DO-DM-F-007
ESTRATEGIAS COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES					FECHA: 30/Jul/2019
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	1,1 <i>Realizar revisión, ajustes y actualizaciones de los trámites identificados en el SUIT.</i>	100% de los trámites actualizados de ser necesario	Administrador del trámite asignados por proceso	Permanente	

	1,2	<i>Revisar y ajustar de ser necesario trámites y OPAS en acuerdos de servicios por proceso</i>	100% Acuerdos de servicio revisados y actualizados de ser necesario	Responsables del trámite asignados por proceso	Permanente
<b>Subcomponente 2</b> Priorización de Trámites	2,1	<i>Capacitar sobre formas de racionalización</i>	Responsable de trámites capacitados	Responsable de proceso - Oficina Asesora de Planeación y Métodos de Gestión.	Agosto de 2020
	2,2	<i>Establecimiento de trámites y OPAS a racionalizar vigencia 2021</i>	Inventario de trámites y OPAS a racionalizar	Responsable del proceso - Oficina Asesora de Planeación y Métodos de Gestión.	Noviembre de 2020
<b>Subcomponente 3</b> Racionalización de trámites	3,1	<i>Registrar en el módulo de racionalización de trámites del SUIT, los trámites a racionalizar durante el año 2020</i>	Registró de los trámites, en el módulo de Racionalización de trámites del SUIT	Administrador de trámites por dependencia y Oficina Asesora de Planeación y Métodos de Gestión.	Marzo de 2020
	3,2	<i>Mantener las herramientas tecnológicas para apoyar la racionalización y Automatización de trámites y servicios</i>	Herramientas tecnológicas en funcionamiento. (QUYNE y Ventanilla Única Virtual)	Dirección de Sistemas de Información y responsable de procesos	Permanente
<b>Subcomponente 4</b> Interoperabilidad (actividades entre entidades)	4,1	<i>Poner en producción un (1) trámite con interoperabilidad</i>	Trámite con interoperabilidad en producción.	Dirección de Sistemas de Información y responsable de proceso.	Noviembre de 2020

Adicionalmente, se presenta los trámites a racionalizar en la vigencia 2020, consolidada y definida en el Sistema Único de Información – SUIT, y se informaran a continuación:

5 trámites se racionalizaran en la vigencia 2020, de los cuales 5 son de la Secretaria de Salud de la dirección de promoción y prevención en salud.

A continuación, se presentan los 5 trámites a racionalizar en la vigencia 2020.

## TRAMITES A RACIONALIZAR AÑO 2020 (SUIT)

GOBERNACION DE BOYACA										
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES										
ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR									PLAN DE EJECUCIÓN	
PROCESO	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Resolución	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización
GESTION INTEGRAL EN SALUD	CREDENCIAL DE EXPENDEDO R 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	Resolución por la cual se expide una credencial de expendedor de drogas	Acciones o medidas de mejora que implican el uso de tecnologías de información y las comunicaciones que agilizan los procesos y procedimientos; como envió de documentos electrónicos, documentos con firmas electrónicas, mecanismos virtuales de seguimiento.	30 de Enero de 2020	30 de Abril de 2020
GESTION INTEGRAL EN SALUD	INSCRIPCIÓN , RENOVACIÓN AMPLIACIÓN , AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN PARA EL MANEJO DE	Inscrito	Aplica para todas las instituciones del Estado que solicitan renovación, inscripción, autorización y /o modificación en el manejo de medicamentos de control especial.	Disminución del tiempo , mayor accesibilidad y el tramite se realizara totalmente	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Resolución de ampliación ante el fondo rotatorio de estupefacientes  Resolución de inscripción ante el fondo rotatorio de estupefacientes  Resolución de modificación de inscripción ante el fondo rotatorio de	Acciones o medidas de mejora que implican el uso de tecnologías de información y las comunicaciones que agilizan los procesos y procedimientos; como envió de documentos	30 de Enero de 2020	30 de Abril de 2020

	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 trámite se realiza de manera presencial	te en línea			estupefacientes - secretaria de salud de Boyacá  Resolución de renovación ante el fondo rotatorio de estupefacientes - secretaria de salud de Boyacá	electrónicos, documentos con firmas electrónicas, mecanismos virtuales de seguimiento.		
GESTION INTEGRAL EN SALUD	CANCELACIÓN 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	Resolución de cancelación de inscripción ante el fondo rotatorio de estupefacientes - secretaria de salud de Boyacá	Acciones o medidas de mejora que implican el uso de tecnologías de información y las comunicaciones que agilizan los procesos y procedimientos; como envió de documentos electrónicos, documentos con firmas electrónicas, mecanismos virtuales de seguimiento.	30 de Enero de 2020	30 de Abril de 2020
GESTION INTEGRAL EN SALUD	AUTORIZACION SANITARIA DE LA CALIDAD DE AGUA 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	Disminución del tiempo , mayor accesibilidad y el tramite se realizara totalmen	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	Resolución de autorización sanitaria favorable	Acciones o medidas de mejora que implican el uso de tecnologías de información y las comunicaciones que agilizan los procesos y procedimientos; como envió de	30 de Enero de 2020	30 de Abril de 2020

			concesión de aguas y termina con la elaboración de la resolución. El trámite se realiza de manera presencial	te en línea				documentos electrónicos, documentos con firmas electrónicas, mecanismos virtuales de seguimiento.		
GESTION INTEGRAL EN SALUD	LICENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Inscrito	Aplica para todas las personas naturales o jurídicas que preste servicios en Seguridad y salud en el trabajo a terceros. Inicia con la recepción de la solicitud escrita de los interesados y termina con la elaboración de la resolución. El trámite se realiza de manera presencial	Disminución del tiempo , mayor accesibilidad y el trámite se realizara totalmente en línea	Reducción de tiempos, oportunidad en el servicio y tramite en línea	Tecnológica	<p>Modificación licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo persona natural</p> <p>Licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo persona natural</p> <p>Renovación licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo persona natural</p> <p>Renovación licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo persona jurídica</p> <p>Modificación licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo persona jurídica</p> <p>Licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo persona jurídica.</p>	Acciones o medidas de mejora que implican el uso de tecnologías de información y las comunicaciones que agilizan los procesos y procedimientos; como envió de documentos electrónicos, documentos con firmas electrónicas, mecanismos virtuales de seguimiento.	30 de Enero de 2020	30 de Abril de 2020

## COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS

### DIAGNOSTICO – CARACTERIZACIÓN 2019

*"La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público"* (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2, DAFP 2015)

La Gobernación de Boyacá en los últimos años ha enfocado las actividades de Rendición de Cuentas hacia objetivos de fortalecimiento de los niveles de Transparencia y participación ciudadana. Para tal efecto, ha incrementado 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, la Secretaría de Planeación de la Gobernación de Boyacá implementó una estrategia de Seguimiento y evaluación al Plan Departamental de Desarrollo "Creemos en Boyacá, tierra de Paz y Libertar 2016-2019", a través de la cual se mide el porcentaje de avance en la ejecución de cada una de las metas contenidas en el mismo. Para este fin, cada trimestre se realiza solicitud, asesoría y acompañamiento, recepción, análisis y consolidación de la 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 secretaría, entidades descentralizadas y acompañados de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, se construye el 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, en lenguaje claro y de forma oportuna, veraz, completa y comprensible.

Este instrumento, generador de información y que contiene la parte estratégica del plan departamental de desarrollo, 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>.

Cumpliendo con los objetivos propuestos para el año 2019, la entidad fortalece el elemento de INFORMACION a través de otras estrategias generadoras de datos para la ciudadanía y tienen que ver con la Publicación permanente de las actividades realizadas por cada sectorial de acuerdo con la ejecución de los diferentes programas y subprogramas del Plan Departamental de Desarrollo, en la página web principal, redes sociales, noticieros de Televisión, emisora principal de la gobernación y sus emisoras comunitarias en algunos municipios del Departamento.

2. **DIALOGO:** Las diferentes actividades contenidas en la estrategia de Rendición de cuentas han contado con la interacción con la ciudadanía que participa en cada evento, a través de entrevistas, encuestas y evaluación del proceso. Sin embargo, durante el año 2019 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, los encuentros zonales a entidades territoriales, gremios, asociaciones, comunidades organizadas y en general a toda la ciudadanía por parte del Señor Gobernador y gabinete departamental, las cuales hacen énfasis en el dialogo de doble vía, dando relevancia al hecho de escuchar las necesidades más apremiantes de los Boyacenses, y a la vez, ofreciendo respuesta a las inquietudes de las comunidades y dando a conocer los resultados alcanzados con el adecuado uso de los recursos públicos.


3. **RESPONSABILIDAD:** En el año 2019 se realizó una jornada de Rendición Interna de Cuentas denominada "FERIA DE RESULTADOS" con los servidores públicos de la Gobernación de Boyacá, junto con sus entidades descentralizadas, con el fin de 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 de la Secretaría de Planeación y cada Sectorial, en cabeza de cada Secretario (a) y sus directores, junto con sus funcionarios y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, quienes mostraron de una manera lúdica y creativa 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 esta jornada se informaron 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.

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

- Una audiencia pública anual de Informe de Gestión, además de una audiencia pública de rendición de cuentas de los primeros 100 días de gobierno para un total de 5 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.

## ESTRATEGIAS COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

 <p>GOBERNACIÓN DE <b>Boyacá</b></p>		FORMATO		VERSIÓN: 0	
				CÓDIGO: E-DO-DM-F-010	
ESTRATEGIAS COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				FECHA: 30/Jul/2019	
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	<i>Rendición de Cuentas de los primeros 100 días de Gobierno</i>	Realizar audiencia pública en la cual se presente los logros de gobierno alcanzados en los primeros 100 días de Gobierno.	Dirección de Seguimiento y planeación Territorial – Unidad de Prensa – Asesoría Estratégica	Abril de 2020
	1.2	<i>Rendición de cuentas ante el consejo departamental de planeación</i>	Realizar una 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	Secretaría de Planeación, despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Diciembre de 2020



		el seguimiento y evaluación al Plan Departamental de Desarrollo.		
1.3	<i>Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía en general</i>	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 2020	Secretaría de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Diciembre de 2020
1.4	<i>Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía en general en materia de juventud</i>	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 Señor Gobernador, Dirección de Juventud	Diciembre de 2020
1.5	<i>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</i>	Realizar, dentro de la audiencia pública de Rendición de cuentas, la presentación del informe de Gestión del Gobierno Departamental en relación con el tema de plan anti corrupción, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía los avances en la materia durante el año 2020	Secretaría de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Asesoría de Gobierno Abierto	Diciembre de 2020
1.6	<i>Publicación de informe ejecutivo de avance de la gestión durante el primer trimestre</i>	Publicar en la página web de la institución un informe de la Gestión realizada durante el primer trimestre	Dirección de Seguimiento y planeación Territorial - Sectoriales	Abril de 2020
1.7	<i>Publicación de informe ejecutivo de avance de la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo</i>	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 2020	Secretaría de Planeación , despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Julio, octubre de 2020.
1.8	<i>Actualización del tablero de control en la parte estratégica publicado en la página Web del departamento</i>	Actualizar la herramienta tablero de control en la parte estratégica de acuerdo al nuevo Plan Departamental de Desarrollo.	Secretaría de Planeación - Dirección de sistemas de Información	Junio 2020



Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	<i>Presentación y retroalimentación de las inquietudes presentadas por la comunidad dentro de la audiencia pública de rendición de cuentas</i>	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, despacho del Señor Gobernador, Sectoriales	Diciembre de 2020
	2.2	<i>Uso de medios tecnológicos para establecer diálogos sincrónicos y asincrónicos con la comunidad. A) Canal Peticiones, quejas, reclamos y denuncias C) Redes Sociales</i>	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 2020. 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 formulación y ejecución del Plan Departamental de Desarrollo.	Secretaría de Planeación, Sectoriales, Asesoría de Comunicación Digital	Permanentemente
	2.3	<i>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</i>	Establecer a través de la página Web de la entidad un mecanismo para que la comunidad realice preguntas al señor Gobernador, previo a las Audiencias Públicas 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, Asesoría de Comunicación Digital	Abril y Diciembre de 2020
Subcomponente 3 Incentivos (RESP para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	<i>Rendición interna de cuentas con funcionarios</i>	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 la audiencia pública del mes de diciembre de 2020.	Secretaría de Planeación, Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo, Despacho del Gobernador, Sectoriales.	Noviembre de 2020
	3.2	<i>Recopilación periódica de información de las sectoriales para rendición de cuentas a la comunidad con acompañamiento</i>	Recopilar la información necesaria en el 100% de las sectoriales para la elaboración y rendición de los informes de gestión durante el año 2020, los cuales se publican en la página web.	Secretaría de Planeación, Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo,	Trimestralmente



		<i>de la oficina de control interno de gestión</i>		Despacho del Gobernador, Sectoriales.	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	<i>Aplicación de instrumento para evaluación del evento dentro de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.</i>	Realizar un proceso de encuesta para determinar la percepción de los asistentes relacionada con el desarrollo de las audiencias Públicas de rendición de cuentas para una posterior evaluación.	Secretaría de Planeación	Abril y Diciembre de 2020
	4.2	<i>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.</i>	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 2020	Secretaría de Planeación, Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo Dirección de sistemas de Información	Diciembre de 2020

## **COMPONENTE 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Gobernación de Boyacá fue priorizada en el año 2018, con la asesoría y el acompañamiento integral del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP), para llevar a cabo la implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano con el objetivo de fortalecer la gestión y eficacia del servicio; en el marco de los lineamientos del pacto por una gestión pública efectiva del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: “Pacto por Colombia, pacto por la

equidad" 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 de la fase de intervención correspondiente al diagnóstico, un informe (autodiagnóstico) de la gestión en Atención al Ciudadano en sus diferentes subcomponentes, los cuales fueron expresados en acciones concretas a desarrollar y fueron consignadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2019.

A partir de la puesta en marcha del rediseño institucional en la Gobernación de Boyacá, se logró, mediante el fortalecimiento institucional en la gestión de servicio al ciudadano, la creación de la Subdirección de Atención al Ciudadano, adscrita a la Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos de la Secretaría General, a partir del mes de febrero del año 2019.

En adelante esta dependencia será la responsable del Componente de Servicio al Ciudadano y de hacer seguimiento a las acciones propuestas, retomando las acciones que no se lograron llevar a cabo en la vigencia 2019 y proponiendo otras correspondientes al nivel intermedio de cumplimiento de las directrices del programa.

Así mismo, la subdirección de atención al ciudadano se encargará de los procesos de seguimiento y evaluación de las acciones propuestas a continuación, las cuales serán verificadas de manera ordinaria trimestralmente, las acciones podrán ser modificadas y complementadas según insumos y directrices recibidas de parte de los entes rectores del nivel nacional. Lo anterior con el ánimo de mantener un proceso de mejora continua en la gestión del servicio al Ciudadano en la Gobernación de Boyacá

Como recomendación para la fase de planeación y construcción del nuevo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en su versión 2020 se sugiere revisar las recomendaciones de mejora derivadas del ejercicio ciudadano incognito realizado en la vigencia 2019 y las estrategias de mejora que se deriven del resultado del FURAG, el cual, según DNP, será entregado alrededor de la segunda semana del mes de diciembre del presente año.



## ESTRATEGIAS COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

		<b>FORMATO</b>			<b>VERSIÓN: 1</b>
					<b>CÓDIGO: E-DO-DM-F-008</b>
<b>ESTRATEGIAS COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO</b>					<b>FECHA: 19/Nov/2019</b>
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Arreglos Institucionales	<b>1,1</b> Implementar y Socializar la política institucional de servicio al ciudadano, designando las dependencias responsables de su implementación. Articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).	Política de Atención al Ciudadano socializada e implementada.	Subdirección Atención al Ciudadano. Oficina de Planeación y Método de Gestión.	Abril 30 de 2020 Agosto 30 de 2020	
	<b>1,2</b> Identificar las necesidades de adecuación de la ventanilla de atención al preferente en el palacio de la torre y las necesidades de accesibilidad en todas las sedes de la Gobernación conforme a norma técnica vigente.	Diagnóstico de necesidades de adecuación en accesibilidad en las sedes de la Gobernación de Boyacá de acuerdo a la norma técnica vigente.	Dirección de Servicios Administrativos / Subdirección Atención al Ciudadano	Agosto 30 de 2020 Diciembre 31 de 2020	
	<b>1,3</b> Mantener la herramienta de accesibilidad visual en la página web de la entidad.	Herramienta de Accesibilidad para personas con discapacidad visual en la página web institucional	Dirección de Sistemas de Información	Permanente	
	<b>1,4</b> Adecuar rampas, ascensores, paraderos, accesos, recorridos, baños y señalización, para garantizar unas condiciones de acceso, la infraestructura física de la entidad	Contratación para adquisición e instalación del ascensor de Casa de la Torre y adecuación de acceso al salón de la constitución.	Dirección de Servicios Administrativos	Noviembre 30 de 2020	



Subcomponente 2 Certidumbre	2,1	Mantener el sistema de turnos y definir los tiempos requeridos para la realización de cada uno de los trámites de la entidad.	Digiturno funcionamiento y análisis de datos	Subdirección Atención al Ciudadano	Permanente
	2,2	Brindar al ciudadano información telefónica sobre los tiempos y mecanismos para obtener respuesta a solicitudes.	Directorio de Funcionarios actualizado y socializado	Talento Humano	Abril 30 de 2020
			Diagnóstico del estado de la red telefónica y equipos de la entidad.	Sistemas de Información	Noviembre 30 de 2020
	2,3	Mantener publicada la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención dispuesto por la entidad.	Carta de trato digno socializada	Subdirección Atención al Ciudadano	Permanente
	2,4	Socialización de los resultados obtenidos Estrategia cliente incognito desarrollada por DNP en el año 2019	Estrategia cliente incognito desarrollada por DNP socializada en Comité de Gestión y Desempeño	Subdirección Atención al Ciudadano	Abril 30 de 2020
	2,5	Aplicar encuestas de percepción del Ciudadano en las ventanillas de atención al ciudadano.	Realización y análisis de encuestas de percepción ciudadana en las ventanillas para identificar nivel de cumplimiento de la promesa de valor.	Subdirección Atención al Ciudadano / Planeación y métodos de gestión	Diciembre 31 de 2020
	2,6	Promover la participación de los Servidores Públicos a los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro, ofrecidos por el PNSC.	Expedición de Circular promoviendo la participación en los cursos y talleres de Lenguaje Claro.	Todas las Dependencias / Talento Humano	Abril 30 de 2020
	2,7	Brindar capacitación en protocolos de servicio al ciudadano. Incluir en los protocolos de servicio pautas para brindar información clara, precisa y adecuada, indicando el procedimiento y pasos a seguir por el ciudadano ante solicitudes no finalizadas en la llamada.	Funcionarios capacitados en Protocolos de Servicio al Ciudadano	Talento Humano / Subdirección Atención al Ciudadano	Junio 30 de 2020
2,8	Publicar en la sección transparencia y acceso a la información pública de su sitio web, directorio de grupos étnicos del territorio.	<i>Directorio de grupos étnicos del territorio publicado en la sección transparencia y acceso a la información pública de la página web.</i>	Dirección de Sistemas de Información / Secretaría de Integración Social	Julio 30 de 2020	





<b>Subcomponente 3 Cobertura</b>	3,1	Actualizar los protocolos de atención al ciudadano en el sentido de incluir pautas para brindar información clara, precisa y adecuada, ante las solicitudes no finalizadas en la llamada, indicando el procedimiento y pasos a seguir por el ciudadano.	Protocolos de Servicio al Ciudadano Actualizados y Socializados	Subdirección Atención al Ciudadano	Septiembre 30 de 2020
	3,2	Socializar el servicio de "Centro de Relevo", con el objetivo de facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva (Servicio de relevo de llamadas y servicio de interpretación en línea).	Socializar en página web y emisora de la Gobernación / Centro de Relevo en funcionamiento	Dirección de Apropiación de TIC / Subdirección Atención al Ciudadano	Septiembre 30 de 2020
	3,3	Comunicar la identidad institucional a los ciudadanos en el área de servicio al ciudadano, con imágenes visuales (carnet).	Circular informativa para portar el carne institucional en lugar visible.	Talento Humano / Subdirección Atención al Ciudadano	Agosto 30 de 2020
	3,4	Gestionar la disposición de servicios complementarios que sean requeridos para la realización de trámites y servicios en los puntos de atención como: bancos, fotocopidora y Punto de Información en el Palacio de la Torre.	Mantener banco y servicio de fotocopiado al interior del Palacio de la Torre, además habilitar punto de información para acceso a trámites y servicios.	Dirección de Servicios Administrativos / Subdirección Atención al Ciudadano	Junio 30 de 2020
	3,5	Mantener articulado 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).)	Mantener Sistema de Gestión Documental Articulado con el Proceso Atención al Ciudadano (PQRDS)	Dirección de Sistemas de Información / Subdirección Atención al Ciudadano	Permanente
	3,6	Mantener Operativas 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 constante a equipos tecnológicos en ventanillas de Atención al ciudadano para garantizar funcionamiento.	Dirección de Sistemas de Información	Permanente
<b>Subcomponente 4 Cumplimiento de Expectativas</b>	4,1	Analizar los resultados de la evaluación de la percepción de los ciudadanos frente a los diversos aspectos del servicio e implementar acciones de mejora.	Informe de medición de Encuestas de percepción ciudadana frente a los servicios prestados en ventanilla y Socializar en Mesa Técnica de Atención al Ciudadano	Subdirección Atención al Ciudadano / Oficina Asesora de Planeación y Métodos de Gestión	Agosto de 2020 Diciembre 2020



	4,2	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.	Campaña de difusión sobre Trámites y Servicios socializada en página Web, redes sociales y Emisora de la Gobernación	Subdirección Atención al Ciudadano / Comunicaciones y Protocolo	Junio 30 de 2020
	4,3	Socializar con todos los servidores de la entidad la existencia y finalidad de la Política de tratamiento de datos personales	socialización de la Política de Tratamiento de datos personales de la Gobernación de Boyacá	Dirección de Sistemas de Información	Septiembre 30 de 2020
	4,4	Mantener los espacios virtuales de participación en el marco de las audiencias de rendición de cuentas.	Uso de canal de streaming y formulario web de Participación en audiencias de rendición de cuentas.	Dirección de Seguimiento y Planeación Territorial/ Asesoría de Comunicación Digital	Abril 30 2020 Diciembre 2020
	4,5	Continuar realizando de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana frente a la prestación de los trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y electrónica.	Informe de Encuesta de percepción ciudadana frente a trámites y Servicios (Informe producto No Conforme)	Oficina Asesora de Planeación y Métodos de Gestión	Febrero 2020 Abril 2020 Julio 2020 Octubre 2020
<b>Subcomponente 5 Procesos y Procedimientos</b>	5,1	Actualizar el procedimiento de PQRS para gestionar peticiones verbales y garantizar el acceso a los ciudadanos que hablen en otras lenguas o dialectos según lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 y Socializar esta información al interior de la entidad. Actualización Junio 2020 Socialización Noviembre 2020	Procedimiento de Atención a Peticiones Quejas y Reclamos y sugerencias Actualizado y socializado	Subdirección Atención al Ciudadano	Agosto 30 de 2020 Noviembre 2020
	5,2	Actualizar los riesgos de Gestión asociados al cumplimiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía y velar por el control de los mismos.	Mapa de Riesgos actualizado	Subdirección Atención al Ciudadano	Abril 30 de 2020
	5,3	Mantener mecanismos que permitan al ciudadano consultar el estado de sus PQRS de forma sencilla y oportuna.	Mantener en funcionamiento el aplicativo de consulta de PQRS en Pagina Web de la Gobernación de Boyacá	Dirección de Sistemas de Información	Permanente
	5,4	Poner en Funcionamiento App Móvil de atención al Ciudadano.	App Móvil en funcionamiento	Dirección de Sistemas de Información	Agosto 30 de 2020



Subcomponente 6 Servidores Público	6,1	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).	Protocolos de Atención Ciudadano socializados	Subdirección de Atención al Ciudadano	Agosto 30 de 2020 Noviembre 2020
	6,2	Incluir en el proceso de inducción y reinducción temas relacionados con la Política, protocolos, normatividad y procedimientos de servicio al ciudadano, uso de sistemas de información de la entidad, plataformas virtuales (no más filas, SUIT), organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo.	Política de Atención al Ciudadano socializada en las jornadas de Inducción y Reinducción	Dirección General de Talento Humano/Dirección de Sistemas /Subdirección de Atención al Ciudadano	Abril 30 de 2020 Septiembre 30 de 2020
	6,3	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.	PIC 2020 Elaborado de acuerdo a las necesidades de capacitación	Dirección General de Talento Humano	Abril 30 de 2020
	6,4	Ejecución del PIC de acuerdo a las necesidades de capacitación identificadas en la vigencia 2020	Informe de ejecución del PIC.	Dirección General de Talento Humano	Noviembre 30 de 2020
	6,5	Continuar la política y 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.	Informe de ejecución del plan de incentivos	Dirección General de Talento Humano	Diciembre 31 de 2020

## **COMPONENTE 5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

El componente de Transparencia y acceso a la información pública se incorpora como obligación de hacer parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con el decreto 124 de 2016 y se orienta a dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 más conocida como ley de Transparencia y acceso a la información pública.

En el marco de este componente durante el año 2016 se realizó en la Gobernación de Boyacá gran parte de la implementación de esta ley teniendo en cuenta que se pasó del 0 al 97% de su implementación, obtenido este porcentaje con el acompañamiento de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y basados en la matriz diseñada por la Procuraduría General de la Nación.

Es así como en cada uno de los subcomponentes a partir del año 2017 la mayoría de actividades se orienta al mantenimiento de la información ya publicada o de la actualización de la misma.

Si bien es cierto la mayoría de actividades de este componente se orienta a la publicación de información en la página Web se requiere del trabajo mancomunado entre las diferentes dependencias de la gobernación.

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

		<b>FORMATO</b>			VERSIÓN: 0	
					CÓDIGO: E-DO-DM-F-009	
<b>ESTRATEGIAS COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					FECHA: 30/Jul/2019	
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>						
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/Tot al de componentes (Matriz de cumplimiento Ley 1712 de 2014) *100	Dirección de Sistemas de Información/ Asesoría de Gobierno Abierto	Permanente
	1,2	Cargar información en el Sistema de Gestión del Empleo Público - SIGEP.	Publicación del Directorio de Información de contratistas en un 100%	(N° de CPS ingresados al sistema/ N° de CPS suscritos) *100	Secretaría de Contratación	Permanente
			Publicación del Directorio de Información de servidores públicos, empleados en :Junio 30% Agosto 70% Diciembre 100%	(funcionarios con soportes de la hoja de vida al día/Total de funcionarios) *100	Dirección General Talento Humano	Junio 30 del 2020 Agosto 30 del 2020 Diciembre 31 del 2020



	1,3	Avanzar en la gestión para la inscripción de trámites en el SUI v.30.	Mantener el 100% en la inscripción de trámites en el SUI, de acuerdo al inventario establecido por el DAFP.	(Total trámites en el SUI inscritos/Total registrados en el SUI) *100	Líder del componente de racionalización de Trámites/ Dependencias Responsables del trámite asignados por proceso	Permanente
		Crear los vínculos de los nuevos trámites inscritos en el SUI v.30 en el sitio Web oficial de la entidad.	Mantener actualizada la Información publicada de Trámites en la página web.	Número de Trámites publicados en la página web/ total de Trámites inscritos en el SUI.	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 Secretaría de Contratación) *100	Secretaría de Contratación / Supervisores de Contratos	Permanente
		Mantener Actualizada la información de gestión contractual en la sección habilitada en el sitio web oficial de la entidad.				
	1,5	Publicar la información de la gestión contractual en el SECOP.	Publicación de la ejecución contractual de la vigencia 2020 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.	Enlace de Publicación del Plan Anual de Adquisiciones en SECOP publicado en Página web.	Plan Anual de Adquisiciones publicado.	Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos / Dirección de Sistemas de Información y Secretaria de Contratación	31 de Enero de 2020
	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 de Junio de 2020
	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	Permanent e
	1,9	Realizar ejercicios de participación ciudadana.	Publicación de por lo menos un mecanismo o procedimiento virtual para participar en la formulación de políticas en el cuatrimestre.	Numero de ejercicios de participación	Dirección de Seguimiento y Planeación Territorial	Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020
	1,10	Publicar información acerca de la implementación de la Política de Gobierno Digital.	Publicar Informe anual de seguimiento a la política.	Informe Publicado.	Secretaria de Tic y Gobierno Abierto	31 de Diciembre de 2020
<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	Permanent e



	2,2	Realizar inventario de solicitudes de información.	Inventario de solicitudes de información publicado en la página web.	Inventario de Solicitudes de Información publicado en Página web.	Subdirección de Atención al Ciudadano / Dirección de Sistemas de Información	Enero 2020 Abril 2020 Julio 2020 Octubre 2020
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos 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 por el Archivo General de la Nación Con la estructura organizacional definida por ordenanza 049 de 2018.	Instrumentos de Gestión de Información actualizados y publicados en caso de que se hayan actualizado las TRD por parte del AGN.	Instrumentos de gestión de información actualizados y publicados en caso de que se hayan actualizado las TRD.	Subdirección de Gestión de Documental/ Unidad Jurídica/ Oficina de Planeación y métodos de gestión/ Dirección de Sistemas de Información.	4 meses después de actualizadas las TRD
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4,1	Implementar herramientas de cosed capitón o lenguaje de señas para los videos publicados en la cuenta de YouTube de la entidad.	1 herramientas implementadas.	herramientas Implementadas/ herramientas a Implementar *100	Unidad Administrativa Especial de Prensa y Comunicacion es./ Asesoría de Comunicación Digital	30 de Junio de 2020
	4,2	Mantener en la página web institucional las herramientas de alto contraste y de accesibilidad para personas con discapacidad visual.	1 herramienta mantenida	Numero de herramientas mantenidas	Dirección de Sistemas de Información	Permanente
<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.	Informe publicado	Subdirección de Atención al Ciudadano / Dirección de Sistemas de Información	Enero 2020 Abril 2020 Julio 2020 Octubre 2020




## **COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

El Gobierno de Ramiro Barragán busca que la Gobernación de Boyacá siga avanzando en materia de transparencia y lucha contra la corrupción razón por la cual a la Secretaría de TIC y Gobierno Abierto destinó un asesor para que fortalezca todo lo relacionado a transparencia Gobierno Abierto y Lucha contra la corrupción.

Es necesario idear diferentes estrategias de promoción de las herramientas con las cuales cuentan los ciudadanos para acceder a la información pública, pues si bien la entidad cumple con las exigencias establecidas en las diferentes normas de lucha contra la corrupción, especialmente las que se refieren a fortalecer el control ciudadano, si los mismos no son apropiados por la ciudadanía, no logra el objetivo de que se ejerza un control ciudadano efectivo.

Asimismo, es necesario articular el trabajo realizado por la Gobernación de Boyacá en materia de transparencia y lucha contra la corrupción con las diferentes políticas del orden nacional y toda la oferta institucional de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

## **ESTRATEGIAS COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

 <p>GOBERNACIÓN DE <b>Boyacá</b></p>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: E-DO-DM-F-009</b>
<b>ESTRATEGIAS COMPONENTE 6: ESTRATEGIAS ADICIONALES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		<b>FECHA: 30/Jul/2019</b>
<b>Componente 6: ESTRATEGIAS ADICIONALES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		



Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Articulación con Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República	1.1	Designar un enlace de integridad entre la Gobernación de Boyacá y la Secretaría de Transparencia de Presidencia	Decreto de Designación del enlace.	Despacho del Gobernador	Enero 2020
	1.2	Suscribir Pacto de Transparencia entre el Gobernador de Boyacá y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.	Pacto de transparencia Suscrito y Publicado en la Página Web.	Asesoría de Gobierno Abierto	Abril 2020
	1.3.	Revisar y actualizar el compromiso anticorrupción para ser suscrito por todos los contratistas.	Compromiso actualizado e implementado	Secretaría de Contratación/ Asesoría de Gobierno abierto.	Mayo 2020
<b>Subcomponente 2</b> Información para el Ciudadano	2.1	Realizar Feria de la Transparencia para dar a conocer a los ciudadanos el trabajo en materia de transparencia y Lucha contra la corrupción por el Gobierno Departamental.	Feria de Transparencia Realizada	Asesoría de Gobierno Abierto	Agosto 2020
	2.2	Publicar en la página web las declaraciones de renta del Gobernador y el 90% de los secretarios, directores de unidad administrativa y Gerentes de institutos descentralizados.	Publicación Realizada en la Página web.	Secretaría de TIC y Gobierno Abierto	Febrero 2020 Noviembre 2020