Seguimiento No. 1: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2024

Fecha de publicación: Enero 31 de 2024
Fecha de actualización: Enero 31 de 2024
Fecha de próximo seguimiento: Agosto 31 de 2024

Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	**Actividades**		**Actividades cumplidas**	**% avance**	**Observaciones**
1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión y/o actualización la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental	Se revisó la Política de Administración de Riesgos de la Entidad y se observó conforme a las necesidades actuales de la Entidad y por tanto no se actualizará.	100%	Ninguna
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción	Se revisó el Mapa de Riesgos de Corrupción de los 23 Procesos de la Entidad, haciendo énfasisen la identificación de riesgos fiscales asociados con riesgos de corrupción.	100%	Ninguna
3. Consulta y divulgación	3.1	Convocar a los líderes y demás responsables en cada proceso a participar en las etapas asociadas a la Gestión de Riesgos de Corrupción	Se realizó proceso de inducción al personal nuevo, haciendo énfasis en la Politica de Riesgos de la Entidad y el formato de Mapa de Riesgos Ajustado con todos los procesos.	100%	Ninguna
4. Monitoreo y revisión	4.1	Monitoreo y revisión trimestral de los mapas de riesgos de corrupción, en el marco del Sistema de Gestión	Se revisaron los mapas de todos los procesos en conjunto con sus responsables, haciendo énfasis en la revisión de causas y consecuencias para fortalecer el análisis y mejorar la definición de controles.	25%	Ninguna
5. Seguimiento	5.1	Seguimiento a mapas de corrupción	Se realizó el primer seguimiento trimestral de la vigencia 2024.	25%	Ninguna
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	**Actividades**		**Actividades cumplidas**	**% avance**	**Observaciones**
1.Racionalización de Trámites	1.1	Adelantar el proceso de la racionalización de cuatro (4)trámites previamente seleccionados (Credencial de expendedor de drogas, Inscripción para el manejo de medicamentos de control especial, Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial, Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias)	Se cumplió con el cronograma de trabajo asociado al proceso de racionalización de los tramites programados, en el periodo enero-abril de 2024	33%	Ninguna
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	**Actividades**		**Actividades cumplidas**	**% avance**	**Observaciones**
	1.1	Elaborar el autodiagnóstico de Rendición de Cuentas	En el mes de abril se realizó el autodiagnostico del proceso con el equipo lider de rendición de cuentas, en el marco del diligenciamiento del FURAG	100%	Ninguna
	1.2	Definir de los temas prioritarios para la Rendición de Cuentas (a través de encuestas, análisis PQRSD, encuentros con grupos de interés)	En el Plan de Desarrollo 2024-2027, se plantearon los objetivos y metas asociadas al tema de Buen Gobierno y Transparencia, el cual incluye la orientación estratégica de la Entidad en materia de Rendición de Cuentas. Esto servirá de referencia para la definición de los temas prioritarios	20,0%	Esta actividad se finalizará en el segundo semestre de la vigencia, con el fin de alinear estos temas con las estrategias, objetivos y metas del Plan de Desarrollo 2024-2027
	1.3	Establecer e implementar una Estrategia de Comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso diferencial de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos y virtuales de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales	En el Plan de Desarrollo 2024-2027, se plantearon los objetivos y metas asociadas al tema de Buen Gobierno y Transparencia, el cual incluye la orientación estratégica de la Entidad en materia de Rendición de Cuentas. Esto servirá de referencia para la consolidación de la Estrategia	20%	Esta actividad se finalizará en el segundo semestre de la vigencia, con el fin de alinear estos temas con las estrategias, objetivos y metas del Plan de Desarrollo 2024-2027

1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.4	Mantener actualizado el calendario de eventos de diálogos de Rendición de Cuentas	En el Plan de Desarrollo 2024-2027, se plantearon los objetivos y metas asociadas al tema de Buen Gobierno y Transparencia, el cual incluye la orientación estratégica de la Entidad en materia de Rendición de Cuentas. Esto servirá de referencia para la consolidación de la Estrategia y por tanto del calendario específico de eventos de diálogo	20%	Esta actividad se finalizará en el segundo semestre de la vigencia, con el fin de alinear estos temas con las estrategias, objetivos y metas del Plan de Desarrollo 2024-2027
	1.5	Diseñar piezas comunicativas didácticas para dar a conocer la rendición de cuentas: Banner página principal (Participa) y Banner de la sección de Rendición de Cuentas. Tarjetas de invitación que sirvan para enviar por correos, WhatsApp y redes. Anuncio de prensa	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	1.6	Publicar y divulgar las convocatorias a cada evento de dialogo, en medios de comunicación con los que se cuenta (redes sociales, pagina web, correos, WhatsApp)	Durante el primer cuatrimestre, específicamente del 19 al 23 de febrero de 2024, se realizaron las mesas de trabajo para la construcción del Plan de Desarrollo 2024-2027 sobre la base de 22 temáicas. Cada dependencia de la Administración Departamental escuchó y recopiló las necesidades, problemáicas y propuestas expuestas por los asistentes. El ejercicio no solo reunió a la población en general, sino que también asisieron alcaldes, secretarios de planeación y asesores municipales, diputados, representantes del Consejo Departamental de Planeación, representantes de comunidades religiosas, entre otras, lo que contribuyó a enriquecer este ejercicio paricipaivo de planeación.	33,0%	Ninguna
	1.7	Elaborar y publicar el Informe de Gestión de Rendición de Cuentas (Logros, beneficiados e inversión) en diferentes formatos, para diferentes poblaciones y en diferentes canales. En lenguaje claro para consulta y comentarios de la ciudadanía.	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	1.8	Consolidar y publicar el Informe de Gestión del Nodo "Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico"	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	1.9	Elaborar y publicar el reglamento de la Rendición de Cuentas: incluya temas, fechas, lugar, reglas de participación, metodología de dialogo y resultados esperados. Establecer unas reglas de juego bajo la cual se regirá el espacio de diálogo, estas deben ser consultadas y validados por los asistente	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	1.10	Desarrollar campaña pedagógica para fomentar la participación en los procesos de Rendición de Cuentas dirigida a servidores y ciudadanos.	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	1.11	Elaborar y publicar el formulario de participación para identificar las necesidades de información y diálogo (digital y código QR)	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Desarrollo de los espacios de dialogo de Rendición de Cuentas con los grupos de interés y de valor a y través de diferentes mecanismos de participación	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	2.2	Desarrollo del espacio de dialogo del Nodo de Rendición de Cuentas formulado	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	2.3	Complementar el evento de diálogo implementando espacios virtuales	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	2.4	Implementar espacios de participación haciendo uso de las redes sociales	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	2.5	Aplicar la encuesta de satisfacción (impresa, digital y código QR)	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación

3: Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora.	3.1	Elaborar y publicar el Informe de Resultados de los espacios de diálogo de Rendición de Cuentas	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	3.2	Publicar las Preguntas y Respuestas del Espacio de Diálogo, Documento anexo del Informe de Resultados de la RC: Responder todas las preguntas que genere la ciudadanía antes y durante la Rendición de Cuentas	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	3.3	Evaluación interna, seguimiento al proceso y resultados de la gestión de Rendición de Cuentas.	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	3.4	Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	3.5	Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación

Componente 4: Mecanimos para mejorar la atención al ciudadano - Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Subcomponente		Actividades	Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Formular la política institucional, modelo o estrategia de servicio y/o relacionamiento con la ciudadanía que contenga acciones de lenguaje claro y que cuente con un responsable para su implementación	La entidad consolidó su estrategia en el PAAC de la vigencia 2024 y en las metas establecidas sobre el tema en el Plan de Desarrollo 2024-2027 (Sostenibilidad Gubernamental)	100%	Ninguna
	1.2	Desarrollar ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, en articulación con otras dependencias y acorde a la identificación de necesidades o alcance definido por la entidad	Se realizó un ejercicio inicial de identificación de grupos de valor , con miras a la construcción del Plan de Desarrollo 2024-2027, y cuya participación quedó consolidada en el artículo 4o del citado documento.	33%	Ninguna
	1.3	Elaborar el plan de trabajo para la implementación de la política, modelo y/o estrategia formulada, a través de los instrumentos de planeación institucional (PAAC y/o Programa de Transparencia y Ética Pública)	Se elaboró el PAAC para la vigencia 2024, el cual contiene las acciones para la implementación de la estrategia de relacionamiento con el ciudadano	100%	Ninguna
2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público	-	0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	3.1	Implementar estrategia de fortalecimiento del canal de atención virtual con acciones para garantizar la accesibilidad web (Resolución 1519 de 2020)	Se cumple con esta actividad, teniendo en cuenta que la entidad cuenta con la plataforma para atención virtual, a través del CHAT	100%	Ninguna
	3.2	Mantener en funcionamiento el menú de atención y servicio al ciudadano en la página web de la entidad siguiendo los lineamientos definidos por Función Pública	Menú de atención publicado en la página web de la entidad.	100%	Ninguna
	3.3	Definir, actualizar y publicar en la página web la oferta institucional (información pública, portafolio de trámites y servicios, formulario de PQRSD y espacios de diálogo)	En la página Web de la Gobernación del Atlántico, específicamente en el menú Atención Al ciudadano se puede acceder a infromación sobre los servicios de la Entidad, entre otros, Pasaporte, Programa de Vivienda "MI CASA BACANA", Autorización del ejercicio profesional, Proyectod e Vivienda para la Gente, Información Covid- 19 en Colombia y el Atlantico, asi mismo acceso al formulario para el envío de las PQRSD.	100%	Ninguna
	3.4	Actualizar la documentación de procesos, procedimientos para la gestión del servicio o relacionamiento con la ciudadanía, (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites, servicios y participación ciudadana)	Se actualizó el PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS y la CARTA DE TRATO DIGNO. Disponible en el enlace: https://departamentoatlantico-my.sharepoint.com/personal/overgel_atlantico_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?FolderCTID=0x01200041E71B630C1B334081CD1208ADA7B9F3&id=%2Fpersonal%2Fovergel%5Fatlantico%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDOCUMENTOS%20DEL%20SGC%2FISO%209001%20SGC%2FProcedimientos%20e%20Instructivos%2F2%2E%20Misionales%2FAtencion%20al%20Ciudadano	100%	Ninguna

	3.5	Resolver peticiones ciudadanas de manera efectiva, oportuna y con calidad, en atención al procedimiento interno, recibo y respuesta de las peticiones	Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, se han recibido de conformidad con los procedimientos actualizados	33%	Ninguna
	3.6	Crear / actualizar / socializar / publicar los manuales y protocolos de servicio para garantizar su estandarización.	Se actualizó el PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS y la CARTA DE TRATO DIGNO. Disponible en el enlace: https://departamentoatlantico-my.sharepoint.com/personal/overgel_atlantico_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?FolderCTID=0x01200041E71B630C1B334081CD1208ADA7B9F3&id=%2Fpersonal%2Fovergel%5Fatlantico%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDOCUMENTOS%20DEL%20SGC%2FISO%209001%20SGC%2FProcedimientos%20e%20Instructivos%2F2%2E%20Misionales%2FAtencion%20al%20Ciudadano	100%	Ninguna
	3.7	Establecer y apropiar estrategia(s) de interacción con el ciudadano, a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras).	El Grupo Interno de Atención al Ciudadano, presta apoyo a la gestión de Comunicaciones, en las respuestas a las solicitudes recibidas a través de las redes sociales.	33%	-
4. Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Promover el intercambio periódico de buenas prácticas y experiencias exitosas entre entidades nacionales o territoriales.	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Cumplir y reportar las metas de servicio, relacionamiento con la ciudadanía y lenguaje claro, definidas por la entidad en los instrumentos de planeación y la estrategia anual de servicio al ciudadano del PAAC y/o Programa de Transparencia y Ética Pública.	Trimestralmente se hace un seguimiento a las metas del proceso de Atención al ciudadano, con el cual analiza la gestión del Grupo de Trabajo, para en casod e ser necesario tomar acciones a implementar, con el fin de conseguir el cumplimiento de las metas.	33%	-
	5.2	Implementar instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información, en su interacción con la entidad (encuestas de percepción, evaluación de experiencia ciudadana, método de ciudadano incógnito, análisis del mapa de experiencia del servicio, entre otros).	La entidad cuenta con una Encuesta de Satisfacción, que permite validar la estención prestada a la ciudadanía, en prode tomar las acciones requeridas.	33%	-
	5.3	Diseñar y ejecutar planes de mejora de acuerdo a las acciones u omisiones identificadas en la implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano.	-	0%	A 30 de abril, el proceso de Atención al Ciudadano no tiene acciones de mejora pendientes de resulver
	5.4	Diseñar e implementar el método de ciudadano incógnito en el canal telefónico, virtual y presencial	-	0,0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	**Actividades**		**Actividades cumplidas**	**% avance**	**Observaciones**
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la información en la página web de acuerdo con la Resolución MinTic 1519 (anexo 2 y anexo 4)	La información se ha venido actualizando de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad.	33%	Ninguna
	1.2	Monitorear el cumplimiento de la publicación y acualización de la información institucional mediante la matriz de Indice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	-	0%	Se tiene programado realizar el monitoreo en el segundo semestre de la vigencia, sobre el cumplimiento de los requisitos del Indice de Transparenca y Acceso a la Información

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Implementar mejoras en el aplicativo para gestionar las solicitudes de información de los ciudadanos	Se evidencia la ejecución de contrato 202303057 con Infometrika para la actualización de ORFEO, se verifica que incluye la integración con SAC para generar un número único de radicado y prevé la integración con cualquier otro aplicativo que se implemente en la Entidad y que atienda directamente al ciudadano. Este contrato se encuentra en capacitación de usuarios finales y administradores de la herramienta. Se tiene establecido con fecha de inicio estimada de la nueva versión el 2024-07-01.	80%	Ninguna
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los instrumentos de gestión de la infromación de acuerdo a la Ley 1712 de 2014	Se realizaron las actividades contempladas en el PINAR para el periodo enero - abril de 2024	33%	-
	3.2	Actualizar el Plan Institucional de Archivo - PINAR	El Plan Institucional de Archivo PINAR se actualizó en la vigencia 2024, para el periodo 2024-2027 y fue publicado el 31 de enero de 2024 (https://www.atlantico.gov.co/index.php/plan-institucuional-archivos/23085-plan-institucional-de-archivos-vigencia-2024-2027)	100%	Ninguna
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad a Información pública	4.1	Desarrollar y aplicar en los contenidos publicados en la página web institucional los lineamientos de accesibilidad (Resolución 1519 de 2021, anexo 1 Accesibilidad web).	-	0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	4.2	5	-	0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	4.3	Elaborar un procedimiento para responder a solicitudes de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del departamento	-	0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
5. Monitoreo del acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Se publicó informe del primer trimestre, de conformidad con la normatividad vigente (https://www.atlantico.gov.co/index.php/informe-de-pqrsd/23712-informe-de-quejas-y-reclamos-enero-a-marzo-2024).	25%	Los informes se elaboran y publican de manera trimestral
	5.2	Diseñar e implementar una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre la información publicada en los menús de Transparencia y Acceso a la Información en el página web institucional	-	0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación

RAFAEL FAJARDO MOVILLA
Secretario de Control Interno

Proyectó. Mauro Molina Consuegra / Oscar Vergel Lian