

	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	1 de 1

Informe de : SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021
Proceso/ Dependencia: EVALUACIÓN Y CONTROL
Asunto: Seguimiento Al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Primer Cutrimestre (01 de Enero a 30 de Abril 2021)
Fecha: 14 DE MAYO DE 2021

OBJETIVO: Presentar informe de los avances de las actividades desarrolladas por los responsables del PAAC 2021 en virtud de lo señalado en la Ley 1474 de 2011.

PRIMER CUATRIMESTRE 2021

No. COMPONENTE RESULTADO


1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	78%
2 ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES	35%
3 RENDICIÓN DE CUENTAS	41.6%
4 ATENCIÓN AL CIUDADANO	42%
5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	60%
6 INICIATIVAS POLÍTICA DE INTEGRIDAD	30%
RESULTADO TOTAL	47,6 %

ORIGINAL FIRMADO

BENJAMÍN GUTIERREZ SANABRIA

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: CLARA ELVIRA CASTRO GÓMEZ-Prof Univ

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1


FECHA PUBLICACION DEL PLAN:

FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2021

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades Programadas		% AVANCE	OBSERVACIONES
	1.1	<p>Divulgar a Funcionarios, Contratistas y Ciudadanos, la Política de Administración de Riesgo ajustada a través de diferentes medios tales como intranet, plegables, página WEB y redes sociales.</p> <p>Política de Administración del Riesgo ajustada y socializada a los funcionarios, contratistas y ciudadanos mediante la intranet, plegables, página WEB y redes sociales.</p>	80%	<p>La Política de Administración del Riesgo de la Gobernación de Santander se encuentra publicada en la intranet en el link: http://historico.santander.gov.co/intra/index.php/sig/finish/582-4-manuales-instructivos-guias-planes-programas-politicas-reglamentos/11446-politica-de-administracion-del-riesgo</p> <p>Pendiente diferentes estrategias de divulgación para lograr la apropiación de la Política de Gestión del Riesgo</p>
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	<p>Realizar los ajustes a los Mapas de Riesgos de Corrupción de los 12 procesos del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017 y Guía de Administración del Riesgo versión 2020, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG</p> <p>Veinticuatro (24) Mapas de Riesgos de Corrupción actualizados</p>	25%	<p>La Dirección SIG formulo cronograma de trabajo para la actualización de los Mapas de Riesgo vigencia 2021.</p> <p>Se encuentra en ejecución la primera fase: Diagnostico del sistema de Gestión de Riesgos para lo cual se realizaron vistas a cada uno de los procesos del SIG.en coordinación de la Oficina de Control Interno.</p> <p>Se encuentra pendiente definir los procedimientos, guias, instrumentos para iniciar la etapa de capacitación que permita la apropiación y lograr los ajustes a los mapas de riesgos de gestión, seguridad digital, legales, corrupción.</p>
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	<p>Realizar una consulta, que permita conocer las opiniones y sugerencias de los servidores, contratistas y ciudadanos, respecto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Santander vigencia 2020.</p> <p>Creación en la WEB de un espacio de participación ciudadana para analizar y realizar los posibles ajustes al PAAC 2020 de la Gobernación de Santander.</p>	50%	<p>Se creó un espacio en la página web de la Gobernación de Santander, para que los ciudadanos puedan realizar sus sugerencias respecto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Santander vigencia 2021. LINK: paac.santander.gov.co. Esta pendiente evaluar el nivel de participación logrado mediante la herramienta diseñada.</p> <div style="text-align: center;">  </div>

	3.2	Publicar los Mapas de Riesgos de Corrupción actualizados en el portal WEB y la intranet de de la Gobernación de Santander.	Mapas de Riesgos de Corrupción publicados en la intranet y página web	100%	Los Mapas de Riesgo de cada uno de los 12 procesos del SIG, se encuentran publicados en la intranet de la Gobernación de Santander www.santander.gov.co/intra - Sistemas Integrados de Gestión
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Consolidar cutrimestralmente el resultado de la revisión efectuada por cada uno de los Procesos a los respectivos Riesgos de Corrupción.	Un (01) documento cuatrimestral consolidado y enviado a la Oficina de Control Interno	90%	La Secretaria de Desarrollo no presento informe de Seguimiento a Riesgos de Corrupción del Primer cuatrimestre 2021, se establecera acción de mejora para que el proceso cumpla con la oportuna rendición de informes
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Adelantar el Seguimiento a los Mapas de Riesgo de Corrupción para que se determine la efectividad de los Controles Incorporados en dichos Mapas.	Tres (03) Informes de Seguimiento a los Mapas de Corrupción de la Gobernación de Santander	100%	La Oficina de Control Interno realizo seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción mediante la evaluación de las evidencias de la implementación de las acciones de la implementación
	5.2	Publicar los Informes de Seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción en la Intranet y página Web de la Gobernación de Santander en los plazos establecidos.	Tres (03) Informes de Seguimiento a los Mapas de Corrupción de la Gobernación de Santander publicados en la Intranet y Página Web de la Gobernación de Santander	100%	El Informe de Seguimiento a Riesgos de Corrupción correpondiente al Tercer Cuatrimestre con corte a 31/12/2020, se publicó en la Página Web institucional en el enlace:https://www.santander.gov.co/index.php/documentos-control-interno/category/2241-2020
RESULTADO EVALUACIÓN COMPONENTE No. 1:				78%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:


FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2021

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Subcomponente	Actividades Programadas		% AVANCE	OBSERVACIONES
Tecnológica	1	<p>Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado</p> <p>El ciudadano ingresará a la página de la Gobernación de Santander, sección de trámites y servicios donde encontrará el formulario diligenciable en línea para la solicitud de Certificación de personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado, realizando de manera inmediata la solicitud respectiva. En esta solicitud en línea, se deberán adjuntar unos documentos generando una base de datos, la cual se podrá descargar para verificación por el funcionario enlace asignado de la Casa de Participación Ciudadana, el cual deberá emitir el certificado respectivo.</p>	35%	<p>La Secretaria de TICS explica el funcionamiento de la sede electrónica de la página web y como es el proceso de digitalización y la información que se requiere para que los usuarios puedan realizar esta solicitud de forma parcialmente en línea y de esta forma aumentar los canales de atención.</p> <p>La Secretaria de Participación se encuentra en el análisis del proceso para capacitar a los responsables de ejecutar las acciones internas para la generación de la certificación.</p> <p>Se requiere consolidar plan de trabajo para la implementación de la mejora, preparar pruebas de la mejora, actualizar el SUIT, socializar los cambios en la entidad y a los usuarios, presentar evidencias de los beneficios que recibe el usuario y contar con mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios.</p>
Tecnológica	2	<p>Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado</p> <p>El ciudadano ingresará a la página de la Gobernación de Santander, sección de trámites y servicios donde encontrará el formulario diligenciable en línea para la solicitud de inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado, realizando de manera inmediata la solicitud respectiva. En esta solicitud en línea, se deberán adjuntar unos documentos generando una base de datos, la cual se podrá descargar para verificación por el funcionario enlace asignado de la Casa de Participación Ciudadana, el cual deberá emitir el respectivo Acto Administrativo.</p>	35%	<p>La Secretaria de TICS explica el funcionamiento de la sede electrónica de la página web y como es el proceso de digitalización y la información que se requiere para que los usuarios puedan realizar esta solicitud de forma parcialmente en línea y de esta forma aumentar los canales de atención.</p> <p>La Secretaria de Participación se encuentra en el análisis del proceso para capacitar a los responsables de ejecutar las acciones internas para la generación de la certificación.</p> <p>Se requiere consolidar plan de trabajo para la implementación de la mejora, preparar pruebas de la mejora, actualizar el SUIT, socializar los cambios en la entidad y a los usuarios, presentar evidencias de los beneficios que recibe el usuario y contar con mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios.</p>
Tecnológica	3	<p>Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado</p> <p>El ciudadano ingresará a la página de la Gobernación de Santander, sección de trámites y servicios donde encontrará el formulario diligenciable en línea para la solicitud de inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado, realizando de manera inmediata la solicitud respectiva. En esta solicitud en línea, se deberán adjuntar unos documentos generando una base de datos, la cual se podrá descargar para verificación por el funcionario enlace asignado de la Casa de Participación Ciudadana, el cual deberá emitir el respectivo Acto Administrativo.</p>	35%	<p>La Secretaria de TICS explica el funcionamiento de la sede electrónica de la página web y como es el proceso de digitalización y la información que se requiere para que los usuarios puedan realizar esta solicitud de forma parcialmente en línea y de esta forma aumentar los canales de atención.</p> <p>La Secretaria de Participación se encuentra en el análisis del proceso para capacitar a los responsables de ejecutar las acciones internas para la generación de la certificación.</p> <p>Se requiere consolidar plan de trabajo para la implementación de la mejora, preparar pruebas de la mejora, actualizar el SUIT, socializar los cambios en la entidad y a los usuarios, presentar evidencias de los beneficios que recibe el usuario y contar con mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios.</p>
Tecnológica	4	<p>Registro De Los Sujetos Pasivos O Responsables Del Impuesto Al Consumo</p> <p>Dar continuidad al proceso de racionalización del trámite con la divulgación y capacitación a los usuarios del trámite sobre su uso y funcionamiento. Hacer seguimiento estadístico trimestral a la frecuencia de solicitud de uso del trámite y a su vez a las pqs.</p>	35%	<p>Se llevó a cabo una reunión con la Dirección de Ingresos y Rentas de la Secretaria de Hacienda, la Secretaria de las TICS, Sistemas Integrados de Gestión, Secretaria General, NEXURA y Atención al Ciudadano con el fin de establecer el plan para la implementación de la mejora del trámite.</p> <p>Se requiere consolidar plan de trabajo para la implementación de la mejora, preparar pruebas de la mejora, actualizar el SUIT, socializar los cambios en la entidad y a los usuarios, presentar evidencias de los beneficios que recibe el usuario y contar con mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios.</p>
RESULTADO EVALUACIÓN COMPONENTE No. 2:			35%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CVV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:


FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades Programadas		% AVANCE	OBSERVACIONES	
Subcomponente 1 Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1	Elaborar, consolidar y publicar en avance físico y financiero trimestral, al cumplimiento de metas establecidas en el Plan de Desarrollo Departamental, "Santander siempre contigo y para el Mundo", en la página web de la Gobernación de Santander con el fin de permitir que los ciudadanos conozcan de primera mano el cumplimiento de los objetivos trazados por la administración Departamental	Pública ción de Informe de Gestión	25%	La Secretaría de Planeación, Coordinación de Seguimiento y Evaluación y grupo de Rendición de cuentas, consolidaron la información financiera y del avance en el cumplimiento de metas establecidas en el Plan de Desarrollo Departamental, "Santander siempre contigo y para el Mundo", como informe trimestral de la gestión realizada. https://www.santander.gov.co/index.php/gobernacion/documentacion/category/2225-seguimiento-plan-de-desarrollo . Se recomienda mejorar la oportunidad de la publicación de los informes de los avances del PDD, en especial lo correspondiente a la vigencia 2021.
	1.2	Diseñar y publicar la Estrategia de Rendición de cuentas 2021	Pública ción Estrategia de Rendición de cuentas	100%	Se diseñó y se publicó la Estrategia de Rendición de Cuentas, cuyo objetivo es fomentar la participación ciudadana a través de los espacios abiertos y de doble vía, en el que se informe, explique y se den a conocer las actividades, gestiones, proyectos e inversiones adelantadas por la administración departamental, generando transparencia y confianza en los grupos de valor, sociedad y entidades públicas y organismos de control, donde se definieron las áreas responsables y los planes de trabajo para los componentes de información, diálogo y retroalimentación y responsabilidad en la rendición de cuentas. https://www.santander.gov.co/index.php/gobernacion/documentacion/category/2255-rendicion-de-cuentas-2021 <input type="checkbox"/>
	1.3	Publicar de manera permanentemente en los diferentes medios de comunicación y redes sociales 400 contenidos de la gestión y ejecución de actividades del Gobierno Departamental.	Número de contenidos informativos publicados	100%	Por medio de las redes sociales publican diversos temas y actividades, con el objetivo de mantener actualizada a la comunidad, sobre diferentes programas, proyectos y temas que se llevan a cabo, se realizan publicaciones diarias en redes sociales y medios de comunicación institucional sobre la gestión y actividades del gobierno departamental, ejemplo: https://www.instagram.com/gobernaciondesantander/?hl=es-la https://www.santander.gov.co/ Se recomienda considerar el diseño de un proceso de comunicación pública que permita contar con indicadores de la gestión realizada por la Oficina de Prensa y la creación de contenido informativo de la Gestión .

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:


FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente 2 Diálogo de Doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1	Con el apoyo de las plataformas digitales y/o redes sociales, (facebook live, Streaming..) mediante la cuenta institucional, cada Secretario y/o Director de cada dependencia, entregará un informe de su gestión, actividades, programas y proyectos adelantados durante la presente vigencia. Así mismo permitirá la interacción directa con los ciudadanos conectados.	Número de interacciones por semestre	100%	El equipo de la Secretaría de Planeación de la Gobernación de Santander, en cabeza del Ingeniero Javier Orlando Acevedo Beltrán, realizó una asesoría técnica en el Municipio de Lebrija Santander, el día 04 de marzo de 2021, donde se mostró un avance de los programas, planes y proyectos realizados, en ejecución y los planeados para la provincia. Se dieron asesorías en temas como planeación territorial, cooperación internacional, banco de proyectos, donde la oficina de rendición de cuentas contó con un espacio para socializar la cartilla de Rendición de cuentas en el marco de la COVID-19 (Cartilla del Departamento Administrativo de la Gestión Pública DAFT) con los servidores públicos del municipio en mención. Este evento fue dirigido a los funcionarios de las diferentes entidades públicas del municipio de Lebrija
	2.2	Realizar 1 eventos de audiencia pública de Rendición de cuentas	Número de Eventos de Rendición Pública de Cuentas realizada	25%	Se realizó la formulación del proyecto APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL DEPARTAMENTO DE SANTANDER, que tiene como objetivo la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas en el Departamento de Santander y que contendrá espacios de dialogo utilizando los medios tecnológicos y las herramientas físicas para el desarrollo de estas actividades dirigidas a la comunidad en general, grupos de valor, servidores públicos entre otros. El día 17 de marzo de 2021 se dio apoyo logístico y administrativo para la realización de la sesión ordinaria de Consejo Departamental de Planeación en la cual se realizó la elección de la nueva Junta Directiva.
	2.3	Mantener Actualizado el Aplicativo y/o Visor de Rendición de cuentas	Aplicativo de Rendición de cuentas	0%	En el visor de Rendición de Cuentas no se encuentra publicada información de la vigencia 2021.
	2.4	Realizar Enuentros Provinciales de manera presencial y/o virtual, en las Diferentes Provincias del Departamento de Santander con el fin de mantener un dialogo de doble vía con los ciudadanos.	Número de Encuentros Realizados y/o Facebook live	25%	Se realizó la formulación del proyecto APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL DEPARTAMENTO DE SANTANDER, que tiene como objetivo la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas en el Departamento de Santander y que contendrá espacios de dialogo utilizando los medios tecnológicos y las herramientas físicas para el desarrollo de estas actividades dirigidas a la comunidad en general, grupos de valor, servidores públicos entre otros. De igual manera se adicionó un cronograma con las fechas de realización de Encuentros Provinciales de manera presencial y/o virtual y de esta manera contar con los tiempos necesarios para el alistamiento institucional para llevarlos a cabo.
	2.5	Convocar a la ciudadanía a través de Invitaciones, Páginas web y Redes Sociales a la Rendición de Cuentas de la Gobernación de Santander.	Convocatorias en web, oficios, etc.	0%	Tan pronto se dé inicio a los diferentes espacios de dialogo con la ciudadanía (encuentros provinciales y audiencia pública), se realizarán las respectivas convocatorias por los medios digitales, telefónicos, radiales comunitarios y de grupos de valor existentes, contando con el apoyo de las entidades públicas para hacer masiva la comunicación.

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:


FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	Presentar informe de seguimiento Cuatrimestral a la Oficina de Control Interno sobre el cumplimiento de los indicadores y cronograma Planteados para la estrategia de Rendición de Cuentas 2021	Número de Informes Presentados	0%	Se requiere la consolidación y presentación del informe de seguimiento a la Oficina de Control Interno sobre el cumplimiento de los indicadores y cronograma Planteados para la estrategia de Rendición de Cuentas 2021
	3.2	Realizar concurso a la comunidad de conocimiento de la gestión y ejecución realizada por la Gobernación de Santander en la vigencia 2021	Número de concursos realizados	N.A	No se ha programado para este periodo
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas y realizar la retroalimentación interna para la mejora continua del proceso.	Informe anual de la evaluación realizada	N.A	No se ha programado para este periodo
	4.2	Publicar en la pagina Web las conclusiones de la Rendición de Cuentas	Socializar Conclusiones	N.A	No se ha programado para este periodo
RESULTADO EVALUACIÓN COMPONENTE No. 3:				41.6%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:


FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2021

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades Programadas		% AVANCE	OBSERVACIONES	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Socializar los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Gobernación de Santander.	Dos (2) socializaciones desarrolladas	100%	<p>La secretaria General a través de la Dirección de Atención al Ciudadano y la oficina de las TIC's de la Gobernación de Santander. Actualizaron los respectivos horarios en la página web www.santander.gov.co en su banner principal; donde se aprecia la publicación de los canales de atención donde los ciudadanos pueden interponer sus PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.</p> <p>Aclarar las condiciones de horarios para tramites de caracter presencial</p>
	2.1	Desarrollar nuevos espacios de interacción, facilitando la atención presencial para los usuarios del Departamento de Santander.	1 mecanismo nuevo de interaccion con los ciudadanos	50%	<p>Debido al Decreto 417 del 17 de marzo del 2020; por el cual se declaró un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, la Oficina de Atención al Ciudadano NO ha podido abrir sus instalaciones al público; permanece a la espera de las nuevas directrices que se emitan desde el despacho de la Gobernación sus las disposiciones de orden nacional.</p> <p>Empero cuenta con las instalaciones de la ventanilla única de Floridablanca para la atención cumpliendo con todas las normas de Bioseguridad mientras este declarada la emergencia por el COVID 19</p>
	2.2	Realizar revisiones periodicas de los diferentes canales de atencion (telefónico, presencial, virtual)	Seis (6) revisiones de los canales de atencion	25%	<p>La Secretaria General a través de la Oficina de Atención al Ciudadano realizó seguimiento a sus servicios de atención a través de los diferentes canales durante este primer cuatrimestre de 2021 así como lo reflejan las respectivas evidencias.</p> <p>Se deben consignar los resultados en informes que conduzcan a compromisos de mejoramiento, la atención via telefonica opera de forma muy deficiente, no se encuentra actualizado el directorio telefonico, en la linea movil no se obtuvo respuesta en prueba realizada por la Oficina de Control Interno.</p>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.3	Prestar servicio de traducción en Lengua de Señas Colombiana y/o el Español, de forma oral o escrita, a las personas con discapacidad auditiva, que requieran este servicio en la Gobernación.	Talento Humano y/o Tecnológico	0%	<p>Al momento no se cuenta aún con un software o contratista que practique esta actividad, la Dirección de Atención al Ciudadano realizara la gestión con el fin de dar cumplimiento a este subcomponente.</p>

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:


FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2021

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar capacitaciones al personal de correspondencia y contratistas que presten servicio al publico sobre los protocolos de servicio al ciudadano	Diez (10) capacitaciones	20%	Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se realizaron capacitaciones durante el mes de febrero y marzo, a cerca del funcionamiento y tiempos de respuesta a los PQRSD's. A través del proceso Forest # 20210039590, dirigido al Centro Agroempresarial del Oriente, la Dirección de Atención al ciudadano solicitó "Capacitación En Competencia Laboral Para El Servicio Al Ciudadano"; además se realizó de manera virtual La Capacitación ofertada por el DNP en Lenguaje Claro el día 23 de abril del 2021.
	3.2	Desarrollar campañas de sensibilización mediante incentivos, para destacar a la Secretaría de la Gobernación, que dé trámite oportuno a cada uno de los procesos radicados en FOREST.	Cuatro (4) campañas	100%	La Secretaria General a través de la Dirección de Atención al Ciudadano en conjunto con la Oficina de Prensa de la Gobernación de Santander otorgó un reconocimiento a las siguientes secretarías: Despacho del Gobernador, Secretaría de Mujer y Equidad de Género, Secretaría de Cultura y Turismo; con el fin de incentivar y reconocer el tramite oportuno a PQRSD's recibidas durante el primer trimestre del 2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar campañas de divulgación de las encuestas de Satisfacción a la Ciudadanía.	Dos (2) campañas	25%	Según el Decreto 138 de 2.016 al cual se acogió la Dirección de Atención al Ciudadano, se realizan trimestralmente las encuestas de Satisfacción al ciudadano, con el fin de socializar con cada secretaria los resultados obtenidos y así poder hacer seguimiento y tomar las medidas correctivas. Se debe revizar la publicación en Página Web del Departamento en el link de TRANSPARENCIA.
	5.2	Realizar una medicion de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido e informar los resultados a cada Secretaría.	Medición mensual de la persección de la calidad del servicio e informe mensual a cada secretaria	40%	La Dirección de Atención al Ciudadano mensualmente envía el informe mensual sobre la satisfacción al ciudadano. Se recomienda hacer analisis de las causas de las quejas.
	5.3	Realizar un informe general de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido e informar los resultados a la Alta Dirección	Informe Trimestral general de la percepción de la calidad del servicio	100%	Cada trimestre según lo dispuesto en el decreto 138 de 2016, la Dirección de Atención al Ciudadano entrega a la alta dirección el informe trimestral de satisfacción al ciudadano. A la fecha ya realizó l primer entrega de la vigencia 2020 y ya se encuentra publicado en la página web www.santander.gov.co, link de transparencia numeral 10.10.
	5.4	Disponer de una herramienta de software que permita la realización de encuestas de Atención al Ciudadano.	software desarrollado	0%	Durante este cuatrimestre no se realizó avance de esta actividad
	5.5	implementar " la ruta de atencion al ciudadano" , llevando a las diferentes municipios la unidad movil , para la recepcion, radicacion y orientacion sobre los diferentes tramites de la administracion	tres (3) rutas	0%	Debido al Decreto 417 del 17 de marzo del 2020; por el cual se declaró un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, la Oficina de Atención al Ciudadano NO ha podido cumplir con este subcomponente
RESULTADO EVALUACIÓN COMPONENTE No. 4:				42%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:


FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2021

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	Actividades Programadas		% AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisar y/o actualizar la información publicada en el link "Transparencia y Acceso a la información Pública" de la Gobernación de Santander, para verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014.	50%	La entidad divulga proactivamente información el Link de Transparencia, sin embargo se recomienda revisar que se encuentre actualización con la información obligatoria de acuerdo a la Ley 1712 de 2014 generada en el primer cuatrimestre 2021. No se presentan evidencias del número de funcionarios y contratistas capacitados por semestre en el link de transparencia.
	1.2	Interactuar con los ciudadanos por medio de mecanismos de participación electrónica.	100%	A través de la oficina de prensa se lleva registro de las diferentes ocasiones en que el Sr gobernador y su gabinete en cumplimiento de sus funciones interactuaron mediante transmisiones y a través de diversos mecanismos con la ciudadanía de manera virtual con el fin de explicar temas de interés para la comunidad en general. Coordinar los ejercicios de participación ciudadana
	1.3	Publicación en el Link de transparencia de la página web, de todos los documentos enviados por las diferentes Secretarías y oficinas	100%	Se realiza consulta de información publicada en el Link https://www.santander.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica . Se recomienda realizar un índice de publicación con el fin de establecer los responsables y fechas de publicación de la información obligatoria y revisar contenido de la Página Web
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Socializar la actualización del Decreto que regula el trámite de los derechos de petición, las quejas, los reclamos, las sugerencias y las denuncias (PQRS). (PQRS).	100%	La oficina de atención al ciudadano realizó capacitaciones durante el mes de febrero y marzo en el auditorio Augusto Espinoza Valderrama, dando a conocer el tiempo de respuesta y la forma de responder oportunamente PQRS
	2.2	Socializar semestralmente los horarios de atención a ciudadano y en la página WEB.	50%	La secretaria General a través de la Dirección de Atención al Ciudadano y la oficina de las TIC's de la Gobernación de Santander. Actualizaron los respectivos horarios en la página web www.santander.gov.co en su banner principal; donde se aprecia la publicación de los canales de atención donde los ciudadanos pueden interponer sus PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS. Aclarar las condiciones de horarios para tramites de caracter presencial

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:


FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2021

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y/o actualizar los instrumentos de gestión de la información de la Gobernación de Santander, de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	100% de los instrumentos de gestión de la información revisados y/o actualizados.	0%	No se observa actualización de los Instrumentos de Gestión de la Información se recomienda mesa de trabajo de la Secretaría General, Dirección de Atención al Ciudadano, Coordinación Grupo Gestión Documental, Secretaría TIC.
	3.2	1. Modificar el formato de inventario de activos, acorde a los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2. Actualización del inventario de activos según los lineamientos antes mencionados	1. Formato actualizado del inventario de activos de información 2. Actualizaciones activos de Información	15%	1. La Secretaría TIC mantiene el formato de inventario de Activos de Información acorde con los lineamientos de la Guía 5 Gestión Clasificación de activos, de acuerdo con el modelo de seguridad del MINTIC 2. Se está definiendo una estrategia para consolidar el inventario de activos, de información en la Gobernación de Santander El Grupo de Gestión documental se encuentra diseñando el plan de preservación digital
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar mejoras en la página WEB	Hacer un diagnóstico anual de la página web de la Gobernación para realizar ajustes e implementar mejoras	100%	Constantemente se realizan actualizaciones de los plugins, widgets y componentes internos de la página web con el fin de mejorar su rendimiento y aumentar la seguridad y estabilidad. https://www.santander.gov.co
	4.2	Garantizar un espacio de interacción con los ciudadanos en los diferentes provincias del departamento de Santander	Realizar un (1) evento anual presencial o virtual por provincia	100%	Conoce las propuestas de la comunidad que participó en las mesas de trabajo que construyen la política pública de turismo en la provincia Yariguíes.
	4.3	Facilitar la accesibilidad de la información a población con discapacidad auditiva	Disponer de un funcionario que tenga la capacidad de traducir y transmitir la información institucional a las personas con esta condición	0%	Al momento no se cuenta aún con un software o contratista que ejerza esta actividad , esta dirección realizara la gestión con el fin de dar cumplimiento a este subcomponente
	4.4	Implementar la estrategia Convertic en la administración central, para garantizar el acceso a personas con discapacidad visual	Instalar en las trece (13) secretarías la licencia CONVERTIC y hacer la respectiva capacitación	0%	Se está trabajando en la gestión para más licencias del software para personas con discapacidad visual

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:


FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2021

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar un informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que contenga el número de solicitudes recibidas, tiempo promedio de respuesta	Cuatro (4) informes al año	100%	La dirección de atención al ciudadano publicó su informe del primer trimestre del 2021 en la página web de la gobernación www.santander.gov.co , en el link de transparencia punto 10.10 con el fin de mantener actualizada la información al ciudadano.
RESULTADO EVALUACIÓN COMPONENTE No. 5:				60%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:


FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2021

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades Programadas			% AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Iniciativas Adicionales	1.1	Socializar el código de integridad de la Gobernación de Santander.	código de integridad socializado a funcionarios y contratistas de la Gobernación de Santander.	5%	La Secretaria General a través de la Dirección Administrativa de Talento Humano actualmente viene trabajando dentro del plan de inducción y reintroducción un componente que busca socializar el Código de Integridad de la Administración Departamental de Santander a los nuevos servidores, logrando a corte del primer cuatrimestre la socialización del código a 82 nuevos servidores, como se evidencia en la convocatoria realizada con fecha de 1 marzo de 2021 y proceso FOREST número 1856261.
	1.2	Implementar estrategias para socializar y apropiar el Código de Integridad	Socializar al 100% de los servidores de la Gobernación el Código de Integridad	33%	La Secretaria General a través de la Dirección Administrativa de Talento Humano incorporó al Plan Institucional de Capacitación- PIC, el plan de inducción y reintroducción donde se aborda la socialización del código de integridad adoptado para la Administración Departamental de Santander.
	1.3	Mejorar la implementación del Código de Integridad	Realizar 1 Campaña semestral de socialización del Código de Integridad	10%	La Secretaria General a través de la Dirección Administrativa de Talento Humano está planeando la realización de una semana o rally de la integridad donde se pretende socializar el código a todos los servidores de la administración.
	1.4	Adelantar campañas de sensibilización sobre la importancia de declarar conflictos de intereses	Realizar 1 Campaña semestral de socialización de Conflicto de Intereses	100%	La Secretaria General a través de la Dirección Administrativa de Talento Humano realizó a través de la Contraloría General de Santander y la Función Pública una capacitación donde se explicaban los procesos de abordaje e identificación de Conflicto de Intereses, como se evidencia en el listado de asistencia anexo donde se contó con la participación de 81 funcionarios
	1.5	Asegurar que los servidores de la entidad realicen el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020	Garantizar que el 100% de los servidores realicen el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública	10%	La Secretaria General a través de la Dirección Administrativa de Talento Humano emitirá una circular donde se le promueva a los servidores de la Administración Departamental de Santander a realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción ofertado a través de la página web de la Función Pública. Actualmente y de forma autónoma algunas dependencias ya iniciaron los procesos de formación tales como la Oficina de Control Interno y la Secretaría de las TIC's, la Dirección de Tesorería.

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO:	EV-CYV-RG-17
		VERSION:	4
		FECHA DE APROBACION	11/07/2017
		PAGINA	1 de 1

FECHA PUBLICACION DEL PLAN:

FECHA CORTE DEL INFORME: 30 de Abril 2021

N°. DE SEGUIMIENTO: 1°

NOMBRE DEL COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

SECRETARIA Y/O OFICINA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
	1.6	Asegurar que la declaración de bienes y renta de los servidores públicos de la entidad, se presente en los términos y condiciones de los artículos 13 al 16 de la ley 190 de 1995	Garantizar que los servidores de la Gobernación realicen el la Declaración de Bienes y Rentas de acuerdo a los terminos establecidos por la Ley	50%	La Secretaria General a través de la Dirección Administrativa de Talento Humano emitió el día 10 de marzo de 2021 circular 014 donde se les solicita a los servidores públicos de la administración Departamental de Santander a realizar el proceso de declaración de Bienes y Rentas. Tal que la fecha máxima de presentación de la declaración es hasta finales de julio, los servidores aún se encuentran en estos procesos
	1.7	Asegurar que los servidores públicos de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública	Garantizar que los servidores de la Gobernación Obligados por la Ley 2013 de 2019 realicen el la Declaración de Bienes y Rentas y conflictos de intereses	0%	La Secretaria General a través de la Dirección Administrativa de Talento Humano emitirá una circular donde se les solicite a los sujetos obligados por la Ley 2013 de 2019 a presentar sus declaraciones de renta junto a los conflictos de intereses
RESULTADO EVALUACIÓN COMPONENTE No. 6:				30%	