Seguimiento No. 2: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2023

Fecha de publicación: Enero 30 de 2023
Fecha de actuaización: Enero 30 de 2023
Fecha de seguimiento: Agosto 31 de 2023

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, a partir de la actualización de la Guía realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública	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 socializó 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.	100%	Ninguna
5. Seguimiento	4.1	Seguimiento a mapas de corrupción	Se realizó el segundo seguimiento trimestral de la vigencia 2023.	50%	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 cinco (5) 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, Renovación para el manejo de medicamentos de control especial, Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias)	Los cinco (5) trámites programados para racionalización tecnológica, se encuentran desarrollados (primera etapa) y pendientes de las fases de prueba y entrada a producción.	66%	Ninguna
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	**Actividades**		**Actividades cumplidas**	**% avance**	**Observaciones**
1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar el autodiagnóstico de Rendición de Cuentas	En el mes de febrero se realizó el autodiagnostico del proceso con el equipo lider de rendición de cuentas	100%	
	1.2	Definir de los temas prioritarios para la Rendición de Cuentas (a través de encuestas, análisis PQRSD, encuentros con grupos de interés)	Para la ejecución de cada espacio de dialogo se publica una encuesta en la que se consultan los temas de interés para los ciudadanos, en el primer cuatrimestre se ha realizado 1 espacio de dialogo en temas de vivienda	14,3%	Los espacios que se tienen programados son: 11 de mayo: Rendición en Discapacidad 31 de mayo: Nodo de Juventud 02 de Junio : Rendición en Seguridad Septiembre: 5 espacios de Rendición, 1 por cada subregión Fecha sin definir: Rendición Niñas, Niños, Adolecentes y Jóvenes
	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	Se estableció una estrategia de comunicación que se encuentra publicada en la pagina web https://www.atlantico.gov.co/index.php/estrategia-de-rendicion	100%	
	1.4	Mantener actualizado el calendario de eventos de diálogos de Rendición de Cuentas	El calendario de evento se encuentra actualizado en la pagina web https://www.atlantico.gov.co/index.php/calendario-eventos-de-dialogo	100%	
	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	Para la ejecución de cada espacio de dialogo se realiza la publicación y difusión a través de piezas comunicativas en las redes sociales y pagina web de la Gobernación	66,0%	
	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)	Para la ejecución de cada espacio de dialogo se realiza la publicación y difusión a través de piezas comunicativas en las redes sociales y pagina web de la Gobernación	66,0%	
	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.	Para la ejecución de cada espacio de dialogo se realiza la publicación del informe de gestión junto con la convocatoria. https://www.atlantico.gov.co/index.php/informes-de-rendicion-de-cuentas	66,0%	
	1.8	Consolidar y publicar el Informe de Gestión del Nodo "Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico"	El informe se publico en la pagina web https://www.atlantico.gov.co/index.php/informes-de-rendicion-de-cuentas/21669-informes-de-gestion-2022-espacio-de-dialogo-nodo-rendicion-de-cuentas-para-la-juventud-del-atlantico	100%	
	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	Para la ejecución de cada espacio de dialogo se realiza un reglamento del informe de gestión junto con la convocatoria. En los primeros dos cuatrimestres se han realizado 6 reglamentos asociados a los espacios de diálogos que se han abierto (Ver: https://www.atlantico.gov.co/index.php/convocatorias-participacion-ciudadana)	66,0%	
	1.10	Desarrollar campaña pedagógica para fomentar la participación en los procesos de Rendición de Cuentas dirigida a servidores y ciudadanos.	A través de las redes sociales se fomenta la participación en los procesos de Rendición	66,0%	
	1.11	Elaborar y publicar el formulario de participación para identificar las necesidades de información y diálogo (digital y código QR)	Para la ejecución de cada espacio de diálogo se publica un formulario de participación junto con la convocatoria. En el primer cuatrimestre se publico el formulario de participación para el espacio de diálogo en temas de vivienda https://www.atlantico.gov.co/index.php/convocatorias-participacion-ciudadana	66,0%	
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	En los primeros dos cuatrimestres se desarrollon espacios de diálogo en temas de vivienda, Derechos de Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes, Atlántico mas Seguro para la Gente, Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico, Atlántico somos mas Capacidad https://www.atlantico.gov.co/index.php/convocatorias-participacion-ciudadana	66,0%	
	2.2	Desarrollo del espacio de dialogo del Nodo de Rendición de Cuentas formulado	En los primeros dos cuatrimestres se desarrollon espacios de diálogo en temas de vivienda, Derechos de Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes, Atlántico mas Seguro para la Gente, Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico, Atlántico somos mas Capacidad https://www.atlantico.gov.co/index.php/convocatorias-participacion-ciudadana	66,0%	
	2.3	Complementar el evento de diálogo implementando espacios virtuales	La transmisión de los espacios de rendición de cuentas se realizan por los canales de Facebook y YouTube de la Gobernadora Elsa Noguera.	66,0%	

	2.4	Implementar espacios de participación haciendo uso de las redes sociales	Para el espacios de diálogos realizados durante la vigencia, se ha dispuesto de las redes de la gobernación y gobernadora para que los ciudadanos dejaran sus inquietudes, propuestas o sugerencias.	66,0%	
	2.5	Aplicar la encuesta de satisfacción (impresa, digital y código QR)	Al finalizar los espacios de diálogos realizados durante la vigencia, se dispone de una encuesta para la evaluación de la jornada	66,0%	
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	En el primer y segundo cuatrimestre se publicaron los informes de resultados de los espacios de diálogos realizados https://www.atlantico.gov.co/index.php/acciones-mejora	66,0%	
	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	En el primer y segundo cuatrimestre se publicaron las respuestas a las preguntas de los espacios de diálogos https://www.atlantico.gov.co/index.php/preguntas-respuestas-espacios-dialogo	66,0%	
	3.3	Evaluación interna, seguimiento al proceso y resultados de la gestión de Rendición de Cuentas.	En el primer y segundo cuatrimestre se publicaron las evaluaciones internas a las preguntas de los espacios de diálogo realizados https://www.atlantico.gov.co/index.php/informes-de-rendicion-de-cuentas	66,0%	
	3.4	Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos		0%	Los compromisos se revisaran de acuerdo con las fechas programadas para su ejecución
	3.5	Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas		0%	Al finalizar la vigencia se realizara nuevamente un autodiagostico para evaluar la estrategia

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	-	0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
		Definir el área, dependencia o grupo de trabajo para desarrollar las funciones de servicio y relacionamiento con la ciudadanía	Grupo Interno de trabajo de la Relación con el Ciudadano, Constituído según Decreto 054 del 20 de enero de 2022	100%	-
		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	-	0%	Actividad no programada para el periodo de evaluación
		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 y publicó el PAAC en la vigencia 2023. Se está en elaboración el proyecto de Programa de Transparencia y Ética Pública para la vigencia 2023	50%	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	Se han ejecutado las actividades de conformidad con el plan de trabajo especificado	66%	
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 actualizó la plataforma para atención virtual, a través del CHAT WISE, en el mes de Marzo de 2023.	100%	Se espera lograr adicionar al esquema de atención virtual, la plataforma whatsapp.
	3.2	Poner 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%	-
	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 entidad en el Menú Atención Al ciudadano / Oferta institucional, se peude acceder a los servicios de la Entidad: Pasaporte, Programas de Mejoramiento de Vivienda, 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%	-
	3.4	Construir y actualizar un espacio y/o matriz de preguntas frecuentes, y publicarlo en el menú de atención y servicio al ciudadano, en la página web de la entidad, dando alcance a los instrumentos de GOV.CO Territorial	El listado de preguntas freceuntes se enceuntra listo y publicado en la página web.	100%	-
	3.5	Implementar acciones para garantizar la accesibilidad de canales de atención en medio físico (NTC 6047)	La sala de atención presencial del Edificio Central de la Gobernación del Atlántico, permite la accesibilidad de la ciudadanía.	100%	-
	3.6	Disponer herramientas tecnológicas y demás instrumentos que faciliten e incentiven el acceso con enfoque diferencial a la información institucional, entre ellas, Centro de Relevo de llamadas, Servicio de Interpretación en Línea (SIEL), etc…	La Entidad cuenta con convenio con Min Tic para la conectividadcon el Centro de relevo, y personal capacitado para ello.	100%	-
	3.7	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)	Procedimeinto para el radicación de las PQRSD se enceuntra publicado en la página Web de la Entidad.	100%	-
	3.8	Resolver peticiones ciudadanas de manera efectiva, oportuna y con calidad, en atecnión al procedimiento interno, recibo y respuesta de las peticiones	Informe de Gestión realizados trimestralmente.	100%	-
	3.9	Crear / actualizar / socializar / publicar los manuales y protocolos de servicio para garantizar su estandarización.	Protocolos de atención se enceuntran publicados en la página web de la entidad.	100%	-
	3.10	Crear / actualizar / publicar la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad.	Carta de Trato Digno, elaborada y publicada en la página web de la entidad.	100%	-
	3.11	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.	100%	-
4. Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Promover el intercambio periódico de buenas prácticas y experiencias exitosas entre entidades nacionales o territoriales.	Con la oficina de Atención al ciudadano del Distrito de Barranquilla, se cuenta con una amplia comunicación, que permite compartir estrategias para la atención a la comunidad.	100%	-
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.	100%	-
	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.	100%	-
	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.	-	-	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	5.4	Diseñar e implementar el método de ciudadano incógnito en el canal telefónico, virtual y presencial	-	-	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.	86%	Este resultado es la medición de la Auditoria de la Procuraduria, más los ajustes que se han venido realizando a la fecha.
		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	Se realizó Informe de Auditoría al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	100%	Ninguna
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Implementar mejoras en el aplicativo para gestionar las solicitudes de infromación de los ciudadanos	A la fecha se encuentra en implementación la actualización del sistema Orfeo.	66%	-
	2.2.	Actualizar acto administrativo de los costos de reproducción de la información	-	-	Actividad no programada para el periodo de evaluación
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	Identificación de unidades administrativas nuevas para establecimiento de la producción documental y sus correspondientes tablas de retención como insumo de la actualización de los instrumentos de gestión de información pública.	40%	-
	3.2	Actualizar el Plan Institucional de Archivo - PINAR	El Plan Institucional de Archivo PINAR se encuentra actualizado y publicado en la página web. En lo relacionado con las Tablas de Retención, la entidad adelantará el plan de trabajo para la actualización de las nuevas oficinas productoras.	40%	-
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).	-	-	Actividad no programada para el periodo de evaluación
	4.2	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	El acceso a las diferentes dependencias a donde un ciudadano pueda requerir ingresar, cuenta con las condiciones adecuadas para la población en condición de movilidad reducida.	100%	-
	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	-	-	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.	A la fecha, la entidad cuenta con las estadísticas de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención y que de acuerdo a las necesidades son transferidas a las dependencias competentes para dar respuesta. La Entidad tiene pendiente trabajar en la medición del tiempo de respuesta a las solicitudes y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	50%	-
	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