

Departamento del Atlántico
Seguimiento No. 2: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2020

Fecha de publicación: Enero 30 de 2020
Fecha de seguimiento: Agosto 31 de 2020

Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualización la Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Se actualizó la Política de Administración de Riesgos, aplicable a riesgos de gestión y de corrupción, en el marco de la sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)	100%	-
2. Mapas de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión y actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Se realizó la revisión y actualización por parte de líderes de procesos, con la asesoría de las secretarías de Planeación y de Control Interno	100%	-
3. Monitoreo y revisión	3.1	Realización de actividades de monitoreo	-	-	Seguimiento programado para el mes de septiembre de 2020, en el marco de la Auditoría Interna al Sistema de Gestión
4. Seguimiento	4.1	Seguimiento a mapas de corrupción	Esta actividad se realizó de manera simultánea con la revisión y actualización que realizan los líderes de procesos, en el marco del rol "Enfoque hacia la prevención" que ejecuta la Secretaría de Control Interno	100%	-
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
1. Racionalización de Trámites	1.1	Finalizar el proceso de la racionalización de tres (3) trámites previamente seleccionados	Estas actividades están concentradas en la modernización del proceso de gestión financiera, para beneficio de usuarios internos y externos, a partir de la implementación de un nuevo sistema de información	66%	Adicional a lo planificado, se ajustó el trámite para expedición de licencias de salud ocupacional, para atención totalmente virtual, se elaboraron los formatos requeridos y se estableció el procedimiento correspondiente. Se accede al trámite a través de la página web de la Gobernación, en el link https://www.atlantico.gov.co/index.php/tramites-y-servicios/14133-expedicion-de-licencia-de-salud-ocupacional
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Proyección y envío de oficios solicitando a cada dependencia de la gobernación, el informe de gestión 2020.	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación
	1.2	Recepción, revisión y ajuste y consolidación de los informes de gestión	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación
	1.3	Elaboración del informe de gestión preliminar 2020	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación
	1.4	Publicación en la página web del informe de gestión preliminar 2020	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación
	1.5	Desarrollo de la Socializaciones de Rendición de Cuentas Subregionales	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación

Departamento del Atlántico
Seguimiento No. 2: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2020

Fecha de publicación: Enero 30 de 2020
Fecha de seguimiento: Agosto 31 de 2020

Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
	1.6 Desarrollo de la audiencia central de rendición pública de cuentas	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación
	1.7 Publicación en la página web de la gobernación de las memorias que incluyen las respuestas de inquietudes presentadas	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Seguimiento al cumplimiento de las metas de corto, mediano y largo plazo establecidas en el plan de desarrollo departamental.	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1 Divulgación y difusión a través de los medios de comunicación sobre programas, proyectos y acciones en cumplimiento del plan de desarrollo.	En ejecución permanente	100%	Ninguna
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Evaluación del proceso de rendición pública de cuentas.	Ejecutado	100%	Se publicó informe correspondiente a la evaluación de la Rendición de Cuentas - Vigencia 2019
	4.2 Retroalimentación y ajuste al proceso de rendición de cuentas	Ejecutado	100%	Se publicó informe correspondiente a la evaluación de la Rendición de Cuentas - Vigencia 2019
Componente 4: Mecanismos 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. Fortalecimiento de los canales de atención	1.1 Diseño e implementación de un plan de acciones para la mejora de los canales, medios, espacios o escenarios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos y atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Se formuló y ejecutó un plan de trabajo para la adaptación de la Política de Atención al Ciudadano frente a la emergencia declarada por el COVID-19, fortaleciendo los canales de atención virtual, promoviendo de esta manera las disposiciones de aislamiento obligatorio en todo el Departamento. En particular, los esfuerzos se dirigieron a garantizar la disponibilidad y efectividad de la atención a través del Sistema de PQRS, del correo electrónico atencionalciudadano@atlantico.gov.co y del JIVOCHAT.	100%	A raíz de la emergencia declarada a nivel nacional, en atención a la pandemia del COVID-19, los esfuerzos se han dirigido a garantizar que la Política de Atención al Ciudadano se siga ejecutando, en el marco de un trato digno y respetuoso y promoviendo el cumplimiento con las medidas de aislamiento obligatorio tanto para los usuarios como para los servidores públicos. Así las cosas, se asignaron recursos físicos, humanos y tecnológicos para fortalecer los canales virtuales, en particular se adelantó la actualización del Sistema de Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (P.Q.R.S.D.), permitiendo que los ciudadanos realicen el seguimiento desde sus hogares. Así mismo, se dispuso la atención por medio del correo oficial de la Entidad atencionalciudadano@atlantico.gov.co, a través del cual se pueden radicar los documentos que el ciudadano requiera y para el cual se estableció un protocolo estándar de atención. El tercer canal virtual es el JIVOCHAT, garantizando el acceso en la página web de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 3:00 p.m y convirtiéndose en una excelente herramienta de comunicación directa, rápida y segura.

Departamento del Atlántico
Seguimiento No. 2: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2020

Fecha de publicación: Enero 30 de 2020
 Fecha de seguimiento: Agosto 31 de 2020

Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
2. Talento Humano	2.1 Formación permanente a funcionarios que prestan servicio al ciudadano, con el fin de fortalecer la calidad de los trámites y servicios que se prestan.	El Plan Institucional de Capacitación 2020, contempla el desarrollo de competencias del Ser y del Saber que se alinean con el fortalecimiento de la atención al ciudadano, a saber: Ética y Transparencia en la Gestión Pública, Solución de Problemas, Trabajo en Equipo, MIPG, Manejo de Conflictos, Gestión Documental, entre otros	100%	
3. Normativo y procedimental	3.1 Fortalecimiento del sistema de gestión documental, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, en particular para el control de la recepción y respuesta peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS	1)Se estructuró el proceso Atención al Ciudadano, el cual fue incluido en el modelo de operación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad; 2) Se revisó el procedimiento para la recepción de PQRS y se ajustó a una nueva versión acorde con las mejoras propuestas en el marco de la implementación del nuevo proceso (incluye 3 instructivos relacionados con protocolos de atención presencial, telefónica y vía chat y correo electrónico); 3) Se continúa con la recepción de PQRS en la página web y mediante el cual se establecen las actividades y tareas para registrar, tramitar, controlar y administrar los requerimientos ciudadanos, ofreciéndoles una alternativa efectiva de comunicación en concordancia las políticas de aislamiento obligatorio; 4) Se establecieron protocolos de atención en relación con la recepción de documentos al correo electrónico atencionalciudadano@atlantico.gov.co. Todo lo anterior, utilizando de base el sistema de información documental ORFEO. 5) En el mes de agosto de 2020, se expidió la Resolución No. 000633 del 2020 “por medio del cual se establece el reglamento interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición presentados en el departamento del Atlántico”	100%	-
	3.2 Mejora del procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), de acuerdo con las modificaciones del Sistema de Gestión Documental y las afectaciones de la estructura organizacional que asuma la Institución			100%
4. Relacionamiento con el ciudadano	4.1 Medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Con el apoyo de la Secretaría TIC se desarrolló una prueba piloto de encuesta de satisfacción vía web, a través de un enlace de Google Forms q van a diligenciar inicialmente los clientes de las zonas wifi en las plazas de los municipios del Atlántico	-	Actividad no programada para el período de evaluación, se medirá en diciembre de 2020
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información				
Subcomponente	Actividades	Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Actualización permanente de las publicaciones y divulgaciones contenidas en la Ley 1712 de 2014	En desarrollo permanente	100%	-

Departamento del Atlántico
Seguimiento No. 2: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2020

Fecha de publicación: Enero 30 de 2020
Fecha de seguimiento: Agosto 31 de 2020

Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1. Cumplimiento de la política institucional para dar respuesta a los lineamientos de Transparencia Pasiva en la Entidad	En desarrollo permanente, mediante la respuesta oportuna a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad (Ver componente 4)	100%	-
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1. Mantener la publicación actualizada de Activos de Información de la Gobernación	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación, la última actualización corresponde a diciembre de 2019
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1. Presentar la página web en diferentes idiomas, como criterio diferencial de accesibilidad para poblaciones específicas que así lo requieran	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación
5. Verificación del acceso a la Información Pública	5.1. Auditoría de seguimiento a las solicitudes de acceso a información pública	-	-	Actividad no programada para el período de evaluación



RAFAEL FAJARDO MOVILLA
 Secretario de Control Interno