



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

CÓDIGO SERIE: _____

NOTA INTERNA

No. 115

FECHA: septiembre 08 del 2021

PARA: Dr. JOSE FACUNDO CASTILLO CISNEROS. Gobernador de Arauca

DE: NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ. Asesor oficina de Control Interno.

URGENTE:

___x

PARA SU INFORMACIÓN:

___x

FAVOR DAR CONCEPTO:

INFORMAR POR ESCRITO:

ENCARGARSE DEL ASUNTO:

___x

OTRO:

ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA:

DAR RESPUESTA ENVIAR COPIA:

FAVOR TRAMITAR:

X_

ARCHIVAR:

ENTREGARSE Y DEVOLVER:

DILIGENCIAR Y DEVOLVER:

OBSERVACIONES:

La oficina de Control Interno de gestión (OCI), en el desempeño de sus funciones misionales da a conocer **SEGUNDO INFORME CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO GOBERNACION DE ARAUCA, CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2021.** se adjunta documento del informe, para su conocimiento Dr. José Facundo Castillo Cisneros

Atentamente

NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ

Asesor de Control Interno

Arauca, 08 de Septiembre de 2021

Doctor
JOSE FACUNDO CASTILLO CISNEROS
Gobernador de Arauca
Arauca

Asunto: ***SEGUNDO INFORME CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO GOBERNACION DE ARAUCA, CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2021.***

1. PRESENTACIÓN.

Con el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021**, y en cumplimiento de los lineamientos consagrados en las Leyes 1474 DE 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones y Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, se han establecido las directrices y mecanismos básicos, claros y definidos para la realización de una administración "Transparente", de cara a la comunidad araucana y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública en Colombia. ⁱ

EI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021, de la Gobernación de Arauca se convierte así en una herramienta que permitirá alcanzar las metas estratégicas institucionales, fundamentado en la "Prevención" de situaciones de corrupción que puedan presentarse, generando confianza y garantizando así a todos los habitantes del departamento conocer de primera mano nuestras actuaciones, así como de monitorear y evaluar nuestra gestión, corresponde a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el plan, de acuerdo al monitoreo realizado por la oficina de Planeación.

2. OBJETIVOS.

- Verificar la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan para la vigencia 2021 con corte a 31 de agosto de 2021
- Establecer el nivel de cumplimiento y avances de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Gobernación de Arauca para la vigencia 2021.

3. METODOLOGÍA.

La oficina de Control Interno de la Gobernación de Arauca, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos al seguimiento del Plan Anticorrupción de la Gobernación de Arauca.

- a. Se solicitó la matriz de monitoreo a la secretaría de Planeación Departamental.
- b. Se verificó en la página Web Institucional la publicación y divulgación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- c. Se solicitó a las Dependencias de la Administración las evidencias y soportes de las actividades realizadas en ejecución del Plan Anticorrupción con corte a 31 de agosto de 2021.
- d. Se verificó en la página Web Institucional, publicación y divulgación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- e. Se hará publicación del presente informe de cumplimiento y avances del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- f. Se realizaron sugerencias y recomendaciones.

4. ALCANCE.

El presente informe de seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades por dependencias, definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021, con corte a 31 de agosto de 2021.

5. Periodicidad del Informe. Este informe es presentado cuatrimestral.

6. DESARROLLO.

En el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 de la Gobernación son componentes de este mismo Plan:

A. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

B. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción — Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Estrategia de Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Este Plan contiene 72 actividades programadas distribuidas en 5 componentes:

1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Gobernación de Arauca actualizó el mapa de riesgos de corrupción identificando los riesgos de corrupción a través de una matriz que califica un riesgo teniendo en cuenta cuatro componentes, acción y omisión, uso del poder, desviar la gestión de lo público y beneficio particular, este proceso de construcción del mapa de riesgos, según lo dispuesto en el artículo 2.1.1.2 del decreto 000124 del 2016, cumpliendo con la metodología para diseñar y hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, contenida en el documento “Guía para la Gestión del Riesgo de corrupción”.¹

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Riesgos: Probabilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

Gestión del Riesgo de Corrupción: Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción.

¹ Decreto número 2641 de 2012

Impacto: Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción de la entidad.

Mapa de Riesgos de Corrupción: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Probabilidad: Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la facilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

En este informe de seguimiento se puede evidenciar que las actividades programadas no han sido cumplidas en un 100% por la secretaria de Planeación como responsable en cuanto a la gestión del riesgo, teniendo en cuenta que, a la fecha de corte del presente informe, no se ha publicado el monitoreo trimestral con corte al 30 de junio del 2021 por parte de la secretaria de Planeación.

2. **Segundo Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites.**

La Gobernación del Departamento de Arauca, busca facilitar la participación ciudadana a través del acceso de trámites o servicios que ofrece.

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

En el marco de la Ley 962 de 2005 “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, y con el ánimo de facilitar la participación ciudadana a través del acceso de trámites o servicios que ofrece la Gobernación de Arauca, este Plan en este componente tiene un proceso de racionalización inscrito en la plataforma

SUIT para la vigencia 2021, el cual consiste en sistematizar el trámite en línea para pago pse del impuesto de registro. Dicho trámite tenía fecha final el día 17 de Junio del 2021, sin embargo en la plataforma no se observa la implementación del trámite tal como se indica en la matriz de seguimiento.

3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas.

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano.

De conformidad con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” La Rendición de Cuentas es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, Prácticas y resultados

mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 y la ordenanza No. 008E del 22 de diciembre de 2012, se institucionaliza el día Departamental para la rendición de cuentas. En aras de garantizar la efectiva rendición de cuentas se han programado 15 actividades, bajo la responsabilidad de la Secretaría de Planeación para lo cual a la fecha de corte de este informe se viene realizando una sola actividad, como es la publicación en la página de web de la entidad, transmisión por la emisora institucional o facebook live de las actividades de rendición de cuentas por parte del señor gobernador, la cual ha tenido un porcentaje de 100%. Las demás actividades no se han ejecutado ya que sus fechas de programación datan de los meses de noviembre y diciembre como lo muestra la matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021.

4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención de servicio al ciudadano.

La Política Nacional de Servicio al Ciudadano, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los tramites y servicios de la Administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Deber de Denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

Es importante tener en cuenta los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

- Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
- Fortalecimiento de los canales de atención.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto el modelo de servicio de atención al ciudadano, la administración Departamental en este Plan ha planeado 7 actividades, las cuales todas se han desarrollado, teniendo en su gran mayoría en cumplimiento de 100%

Componente Cinco: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.

La entidad cuenta con la página web www.arauca.gov.co, con actualización permanente y presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de la entidad.

La interacción con la entidad se hace a través de: el correo electrónico, archivo general@arauca.gov.co; la presentación de consultas personalmente en la sede de la entidad: Calle 20 Carrera 21 Esquina primer piso, Arauca-Arauca; mediante el buzón físico ubicado en el primer piso de las instalaciones de la entidad; línea

Telefónica 8852402, también se mantiene actualizado el directorio interno en la página web para que la ciudadanía tenga acceso a cada una de las dependencias.

Como se puede evidenciar en este plan la administración departamental planea un total de 13 actividades, de las cuales ya 7 se están ejecutando y tiene un avance significativo que oscila entre el 90% y 100%. Vale la pena destacar que las actividades restantes no se están ejecutando debido a que la fecha programa está fuera de la fecha de corte del presente informe.

CONCLUSIONES.

De acuerdo con lo indicado en el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción Gobernación de Arauca, con corte a 31 de Agosto de 2021, la oficina de Control Interno pudo verificar la elaboración y publicación del mismo en la página web de la Gobernación, así mismo se realizó el seguimiento a la implementación y a los avances a las actividades programadas para cada uno de los 5 componentes de este Plan.

Según informes presentados por los responsables de la ejecución de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Gobernación de Arauca, se estableció un nivel de avance aceptable de acuerdo a la matriz de seguimiento anexa a este informe, ya que muchas de las actividades establecida a la fecha se cumplieron, es importante recomendar ajustar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 a la nueva normatividad entorno a la pandemia del covid-19 y así darle cumplimiento a todas las actividades contempladas para vigencia 2021.

Por otra parte el componente de Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información, es importante revisar la normatividad **LEY 1712 DE 2014 “POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”** y así ajustar las actividades con el fin de cumplir todas las disposiciones establecidas en esta ley

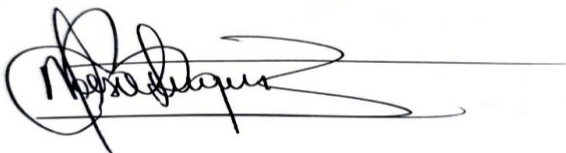
Además, es importante destacar que para la vigencia 2021 la Gobernación de Arauca creó el decreto 0421 del 22 de enero de 2021, “Por el cual se adopta en Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, correspondiente al año 2021, del Departamento de Arauca” demostrando así el compromiso de la administración departamental en la lucha contra la corrupción.

RECOMENDACIONES.

- ❖ La Oficina de Control Interno recomienda a los funcionarios responsables del diligenciamiento, realizar las actividades que no aparecen ejecutadas.
- ❖ Se recomienda tener presente que el incumplimiento constituye una falta disciplinaria grave por la NO implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano “Ley 1474 de 2011. Artículo 81”.
- ❖ Realizar diagnósticos frecuentes a la página web de la gobernación de Arauca, con el fin de garantizar accesibilidad a la web.

- ❖ Realizar capacitación con el personal de planta, contratista y personal de vigilancia, en temas como atención al ciudadano, ya que es fundamental prestar un buen servicio a la comunidad en general.
- ❖ Se recomienda en las reuniones realizadas por los miembros del comité del PAAC socializar los avances y las problemáticas que se presentan.
- ❖ La gobernación de Arauca cuenta con un mapa de riesgos de gestión, el cual no se encuentra ajustado a las necesidades reales de la entidad, es por ello esta oficina recomienda ajustar y actualizar el mapa de riesgo de la entidad, atendiendo las directrices del DAFP y a su vez actualizarla teniendo en cuenta la nueva normatividad establecida para los entes territoriales en torno a la atención de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19.
- ❖ La secretaria de planeación, no está publicando en la página web los informes de monitoreo trimestrales de acuerdo en lo establecido en el PAAC 2021, por tal motivo se recomienda publicar cada uno de los informes de monitoreo teniendo en cuenta que es un insumo fundamental para los grupos de valor.
- ❖ Se anexa matriz de seguimiento realizado por la oficina de control Interno, con sus respectivas observaciones.

Atentamente,



NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN						SEGUIMIENTO II -OCI		
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Aunque se cuenta con el seguimiento por parte de la	ACTIVIDAD CUMPLIDA	PORCENTAJE	OBSERVACION
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Realizar reuniones de trabajo con los delegados de las dependencias para definir la política de administración de riesgos de corrupción.	Política de riesgos de corrupción definida	Secretaría de Planeación	16/10/2020 a 07/12/2020	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIA
	1.2	Socializar y afinar con las dependencias la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	Secretaría de Planeación	14 al 21 enero 2021	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIA
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar reuniones de trabajo con delegados de cada Dependencia para elaborar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de corrupción elaborado	Secretaría de Planeación	16/10/2020 a 07/12/2020	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIA
	2.2	Socializar y afinar del mapa de riesgos de corrupción con las Dependencias.	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Secretaría de Planeación	14 al 21 enero 2021	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIA
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar y Divulgar La política de Riesgos de corrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2021 en la página web de la Gobernación	Política de riesgos de corrupción y Mapa de riesgos de corrupción publicados	Secretaría de Planeación	29/01/2021	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIA
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear mensualmente el mapa de riesgos de corrupción, para detectar cambios, identificar riesgos emergentes y realizar su posible actualización	Riesgos de corrupción eficientes y actualizados	Secretaría de Planeación	Mensualmente	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIA
	4.2	Elaborar trimestralmente un informe consolidado sobre los resultados del monitoreo realizado al mapa de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de proceso	Reporte de monitoreo trimestral publicado	Secretaría de Planeación	Enero, Abril, Julio, Octubre	NO	0%	No se evidencia la publicación del monitoreo trimestral CON CORTE AL 30 DE Junio De 2021, por parte de la Secretaría de Planeación en la Pagina Web
	4.3	Realizar, en caso de ser necesario ajustes al Plan anticorrupción 2021	Ajuste al PAAC publicado	Secretaría de Planeación	En el mes siguiente a la fecha en que se realiza el ajuste	NO	0%	NO APLICA
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Verificar la efectividad del avance de las acciones propuestas establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Informe cuatrimestral	Oficina Asesora de Control Interno	Abril, Agosto, Diciembre	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021								
ENTIDAD: GOBERNACION DE ARAUCA								
Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS						SEGUIMIENTO II-OCI		
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	ACTIVIDAD CUMPLIDAD	PORCENTAJE	OBSERVACION
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar el Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas de acuerdo al Manual único de Rendición de Cuentas Versión 2 de la Función Pública	Plan de Acción del Proceso de Rendición de Cuentas 2020 ajustado	Secretaria de Planeación Departamental	28/10/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
	1.2	Definición de temas, aspectos y contenidos Relevantes que la Entidad debe comunicar y sobre los cuales deben rendir cuentas	Agenda o cronograma definido	Secretaria de Planeación Departamental y Control Interno	02/11/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
	1.3	Actualizar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés para identificar características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo de la entidad de acuerdo al Protocolo manejado por Prensa	Comunicaciones, invitaciones, Protocolo	Secretaria de Planeación Departamental y Protocolo	02 al 05/11/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
	1.4	Publicar en la página web, en la emisora de la Gobernación Arauca en Paz, page Facebook, redes sociales, pantallas institucionales las actividades de rendición de cuentas del mandatario.	Controles políticos adelantados, publicaciones, cartillas, etc.	Unidades Ejecutoras y Entes Descentralizados	01/01/2021 al 31/12/2021	SI	100%	Se cuenta con evidencias
	1.5	Diseñar la encuesta o formato de inscripción de pregunta en la página web, dirigida al gobernador de necesidades de información a la ciudadanía la cual se responderá en el transcurso de la Audiencia	Encuesta publicada en la pagina web.	Secretaria de Planeación Departamental y Control Interno	06/11/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la caracterización de ciudadanos y grupos de interés con el fin de identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo de la entidad.	Estrategia y procedimiento actualizado de Rendición de Cuentas	Secretaría de Planeación Departamental	29/10/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
	2.2	Definir el Formato de preguntas de la Ciudadanía a la Gobernación de Arauca	Formato	Secretaria de Planeación Departamental y Sistemas	05/11/2020	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
	2.3	Preparación, revisión, aprobación y publicación del arte publicitario de la rendición de cuentas mediante página web y redes sociales y medios de comunicación para conocimiento de la comunidad	Informe Publicado	Secretaria de Planeación Departamental y Sistemas	09 al 10/11/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
	2.4	Informe de Rendición de cuentas para la revisión de señor gobernador, los Secretarios de Despacho y Entes descentralizados para ser aprobado en Consejo de Gobierno	Acta Consejo de gobierno	Despacho, Secretaria de Planeación Departamental y Gabinete	26/11/2020	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
	2.5	Publicación del informe Definitivo en la Página Web de la Gobernación de Arauca	Informe Publicado	Secretaria de Planeación Departamental y Sistemas	29 / 11 al 01/12/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
	2.6	Consolidar la presentación General-libreto para la audiencia	Informe en Power Point	Despacho, secretaria de Planeación Departamental y Gabinete	02/12/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	Establecer el procedimiento mediante página web para atender las inquietudes de las comunidades y darle respuesta durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Encuestas recibidas	Secretaría de Planeación Departamental	06/12/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento

	3.2	Realizar encuesta de percepción durante el desarrollo de la Audiencia, elaborar informe de Resultados de la Audiencia Publica de Rendición de cuentas	Encuesta aplicada e informe de resultados publicado	Secretaria de Planeación Departamental-Control Interno-Sistemas	6 al 9/12/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
	3.3	Generar informes de seguimiento parcial de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.	Invitaciones, cuñas radiales, afiches promocionales, pasacalles	Secretaria de Planeación Departamental	16/11/2021 al 9/12/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento
	3.4	Realizar acciones de sensibilización sobre la importancia de mejorar los espacios de participación ciudadana	Jornadas al año	Secretaria de Planeación Departamental	16/11/2021 al 06/12/2021	NO	0%	No se encuentra en el periodo de seguimiento



ANTICORRUPCIÓN Y DE CIÓN AL CIUDADANO 2020

ENTIDAD: GOBERNACION DE ARAUCA

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO II -OCI

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	ACTIVIDAD CUMPLIDA	PORCENTAJE	OBSERVACION
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar el modelo de servicio al ciudadano en la Gobernación	Modelo de servicio al ciudadano actualizado y aprobado Modelo de servicio al ciudadano implementado de acuerdo con las fases definidas	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2021	SI	100%	SE ENCUENTRA ACTUALIZADA
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano	2.1	Mejorar los canales de atención al ciudadano	Medición permanente la satisfacción del ciudadano con respecto a los tramites y servicios que presta la Gobernación de Arauca	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2021	SI	100%	
			Implementación de un enlace en la página web para la recepción de quejas y reclamos	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2021	SI	100%	SE CUENTA CON ENLACE EN LA PAGINA WEB

			Dar respuesta oportuna a las PQRSDF que ingresen a la entidad	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2021	SI	100%	SE EVIDENCIA RESPUESTAS POR PARTE DE LA ENTIDAD
			Facilitar el acceso a la información pública a los ciudadanos mediante la optimización de los diferentes canales de comunicación	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2021	SI	100%	
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar capacitación a servidores públicos, contratistas y servicio de vigilancia en los protocolos de servicio al ciudadano	Servidores públicos, contratistas y personal de vigilancia capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2021	SI	70%	Se han realizado actividades
	3.2	Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano	Estrategia de cambio cultural implementada	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2021	SI	70%	Se han realizado actividades
	3.3	Asistir al menos a una capacitación de servicio al ciudadano	Servidores públicos capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2021	SI	70%	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar la política de protección de datos (plan de comunicaciones)	Acciones de la política de protección de datos personales, implementadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional -Prensa y Comunicaciones	30/06/2021	SI	70%	Se han realizado actividades
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar, analizar y retroalimentar encuestas de verificación y calidad del servicio.	Informe mensual de resultados de las encuestas de verificación y calidad del servicio aplicadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional - Sistema Gestión de Calidad	30/06/2021	SI	70%	Se han realizado algunas encuestas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021									
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							SEGUIMIENTO II -OCI		
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	ACTIVIDAD CUMPLIDAD	PORCENTAJE	OBSERVACION
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar el diagnostico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Diagnóstico	Diagnóstico elaborado	Secretaría General y Desarrollo Institucional Secretaría de Planeación	Permanente	SI	100%	se realiza diagnósticos periódicos a la página web
	1.2	Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web de la Gobernación con la información, actualizada	# de publicaciones/# total de publicaciones requeridas por la normativa vigente	Secretaría General y Desarrollo Institucional Secretaría de Planeación	Permanente	SI	100%	Se actualiza a medida de la información allegada por las diferentes dependencias de acuerdo a la Ley 1712 de 2014
	1.3	Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de la Gobernación en el SIGEP	100% de las hojas de vida de servidores y contratistas publicadas en el SIGEP	# de hojas de vida publicadas / # total de servidores y contratistas	Secretaría General y Desarrollo Institucional y Gerencia de Contratación	Permanente	SI	100%	se cuenta con evidencias
	1.4	Asegurar el registro de los contratos de la Gobernación en el SECOP	100% de los contratos registrados en el SECOP	# de contratos publicados / # contratos celebrados	Gerencia de Contratación	Permanente	SI	100%	se cuenta con evidencias

	1.5	Actualizar los set de datos abiertos publicados en datos.gov.co	2 actualizaciones	2 actualizaciones	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Semestral	SI	100%	Se encuentra actualizados
	1.6	Diseñar e implementar una campaña para promover el uso de los datos abiertos	Acciones de difusión de datos a través de medios electrónicos y actividades presenciales realizadas	1 campaña implementada	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Septiembre 30 de 2021	NO	0%	No se han realizado campañas
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar las Tablas de Retención Documental - TRD de acuerdo con la nueva estructura	TRD actualizadas	TRD actualizadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2021	SI	80%	Se realizan tablas de retención
	3.2	Revisar y actualizar el registro de activos de información	1 registro de activos de información actualizado	1 registro de activos de información actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2021	NO	0%	no se encuentran en el periodo de evaluación
	3.3	Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	1 índice actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2021	NO	0%	no se encuentran en el periodo de evaluación
	3.4	Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado	1 esquema actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2021	NO	0%	no se encuentran en el periodo de evaluación
	3.5	Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos de la matriz GEL	Inventario de información actualizado	# de inventarios actualizados por dependencia /# total de inventarios	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Enero - junio 2021	NO	0%	No se ha realizado actualización

Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar un diagnóstico de la pagina web de la Gobernación en materia de accesibilidad web.	1 diagnóstico de accesibilidad web elaborado	1 Documento de diagnóstico realizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Septiembre 30 de 2021	NO	0%	no se encuentran en el periodo de evaluación
	5.2	Realizar un ajuste al módulo de Correspondencia en el SIID que permita la consolidación del informe semestral según Ley de Transparencia (número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Ajuste realizado al SIID	1 Actualización al módulo de correspondencia del SIID	Secretaría General y Desarrollo Institucional / Dirección de sistemas	Julio 28 de 2021	SI	0%	Se ajusto el SIID