



Gobernación de Arauca
DESPACHO DEL GOBERNADOR
OFICINA DE CONTROL INTERNO



CÓDIGO SERIE: _____

NOTA INTERNA No. 172

FECHA: 11 de Septiembre de 2019

PARA: **Dr. RICARDO ALVARADO BESTENE**. Gobernador de Arauca.

DE: **NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ** – Asesor de control Interno

URGENTE: ☒
PARA SU INFORMACIÓN: ☒
FAVOR DAR CONCEPTO: ☐
INFORMAR POR ESCRITO: ☒
ENCARGARSE DEL ASUNTO: ☒
OTRO: ☐

ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA: ☐
DAR RESPUESTA ENVIAR COPIA: ☐
FAVOR TRAMITAR: ☐
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 el **INFORME CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE ARAUCA, CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2019**, Se adjunta documento del informe, para su conocimiento Dr. Ricardo Alvarado Bestene, Gobernador de Arauca.

Atentamente,


NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ
Asesor de Control Interno

Proyecto: Diego Calderón Motas
Apoyo Oficina de Control Interno


11-09-19





Gobernación de Arauca
CONTROL INTERNO



Arauca, 10 de Agosto de 2019

Doctor
RICARDO ALVARADO BESTENE
Gobernador de Arauca
Arauca

Asunto: **INFORME CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE ARAUCA, CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2019.**

1. PRESENTACIÓN.

Con el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**, 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. ¹

EI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019, 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 2019 con corte a 31 de Agosto de 2019
- 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 2019.

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 2019.
- 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 2019, con corte a 31 de Agosto de 2019.

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

6. **DESARROLLO.**

En el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 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 71 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.

¹ Decreto número 2641 de 2012

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

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 han sido cumplidas en un 100% por la Secretaría de Planeación como responsable en cuanto a la gestión del riesgo, para tal fin se recibieron en esta oficina notas internas y circulares soportes de la ejecución de dichas actividades y las lista de asistencias en las actividades que lo requerían.

En cuanto a la matriz de valoración del riesgo de corrupción se observa que el porcentaje de cumplimiento de las actividades es muy bajo, como se puede observar en la matriz de seguimiento, es de resaltar que la responsabilidad de ejecución y cumplimiento de las mismas con responsabilidad de la Alta Gerencia, es de anotar que a la fecha de elaboración de este informe no recibió respuesta alguna a la ejecución de las actividades cuya responsabilidad está en la Alta Dirección y otras dependencias.

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 2015 “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 procesos, cuya fecha de realización va desde el 15/01/2019 hasta el 31/12/2019, en cumplimiento a la fecha programada para el cumplimiento de la actividad se tiene un avance del 100% ya que la información con respecto al Estatuto Departamental Ordenanza O4E de 2017 se encuentra actualizada.

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



Gobernación de Arauca CONTROL INTERNO



garantizar la efectiva rendición de cuentas se han programado 22 actividades, bajo la responsabilidad de la Secretaría de Planeación para lo cual a la fecha de corte de este informe se evidencia que no se han realizado las actividades 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 2018.

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.

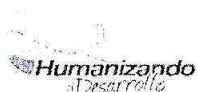
Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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 dentro de las cuales a la fecha del presente informa se evidencian que no se han realizado avances ya que las fechas programas no están dentro de la fecha de corte de este informe.

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

La entidad cuenta con la pagina 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 planeo un total de 16 actividades, de las cuales ya 4 se están ejecutando y tiene un avance significativo que oscila entre el 90% y 100%. Vale la pena destacar que las actividades restante 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 2019, 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 deficiente ya que muchas de las actividades establecida a la fecha no se han cumplido

Para los indicadores de las acciones del mapa de riesgos de corrupción de la alta dirección, no se recibió respuesta de los avances a la fecha.

La Secretaria General, debe garantizar a los servidores públicos, contratistas y personal de vigilancia, capacitaciones de servicio al ciudadano con el fin de brindar un atención de calidad, además debe generar estrategias que permitan un cambio cultural con todo lo que respecta a la atención del ciudadano en la Gobernación de Arauca

Por otra el componente de Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información presenta muchas deficiencias, debido a que muchas de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 no se han realizado, colocando en riesgo la seguridad digital de la entidad, pero además de esto no se presta un servicio optimo al ciudadano dificultando muchas veces la trazabilidad en algunos tramites

Además es importante destacar que para la vigencia 2019 la Gobernación de Arauca creo el decreto 072 del 28 de enero de 2019, "Por el cual se adopta en Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, correspondiente al año 2019, 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”.
- ❖ Se recomienda con urgencia realizar una retroalimentación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ya que es notorio es desconocimiento del tema y por ende no se han realizado las actividades elaboradas en el plan.
- ❖ Habilitar en la página web el enlace para las PQRSD.
- ❖ 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.

Cordialmente,



NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

PROYECTO: DIEGO ALEXANDER CALDERON MOTAS
Apoyo Oficina de Control Interno



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

ENTIDAD: GOBERNACION DE ARAUCA

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN						SEGUIMIENTO 2- OCI		
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	actividad cumplida	% de avance	observaciones
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	12-10-2018 a 16/11/2019	SI	100%	SE REGISTRA PLANILLAS DE ASISTENCIAS
	1.2	Socializar y afinar con las dependencias la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	Secretaría de Planeación	26/01/2019	SI	100%	SE REALIZO LA RESPECTIVA
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	01-12-2018 al 11 /01/2019	SI	100%	SE REGISTRAN PLANILLAS DE ASISTENCIAS
	2.2	Socializar y afinar del mapa de riesgos de corrupción con las Dependencias.	Mapa de riesgos de corrupciónsocializado	Secretaría de Planeación	17 al 22/01/2019	SI	100%	SE RREALIO LA RESPECTIVA SOCIALIZACION
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar y Divulgar La política de Riesgos de corrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 en la página web de la Gobernación	Política de riesgos de corrupción y Mapa de riesgos de corrupción publicados	Secretaría de Planeación	31/01/2019	SI	100%	PUBLICACION EN LA PAGINA WEB DE LA GOBERNACION DE ARAUCA
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear mensualmente el mapa de riesgos de corrupción, para para detectar cambios, identificar riesgos emergentes y realizar su posible actualización	Riesgos de corrupción eficientes y actualizados	Secretaría de Planeación	Mensualmente	SI	100%	REGISTRA PLANILLAS DE SEGUIMIENTO
	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	Abrii, Julio, Octubre	SI	100%	SE REALIZO INFORME CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2019
	4.3	Realizar, en caso de ser necesario ajustes al Plan anticorrupción 2019	Reporte de monitoreo trimestral publicado	Secretaría de Planeación	Abril, Julio, Octubre	NO	0%	NO SE HAN SOLICITADO AJUSTES
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 PRESENTO A LA ALTA DIRECCION INFORME

Nombre de la entidad: **GOBERNACIÓN DE ARAUCA**

Sector administrativo: **No Aplica**

Departamento: **Arauca**

Municipio: **ARAUCA**

Orden: **Territorial**

Año vigencia: **2019**

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			SEGUIMIENTO 2- OCI		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Actividad Cumplida	% de avance	observaciones
Plantilla Único - Hijo	4359	Impuesto al degüello de ganado mayor	Inscrito	Cambio de la normatividad departamental	Actualización del estatuto departamental Ordenanza 04E de 2017.	Información actualizada	Normativa	Aumento de vigencia del trámite	15/01/2019	31/12/2019	SECRETARIA DE HACIENDA DEPARTAMENTAL	SI	100%	Información ya se encuentra actualizada por la secretaria de hacienda

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS						SEGUIMIENTO 2-OCI		
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividad Cumplida	% De avance	observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Definir equipo de Profesionales de la Secretaría de Planeación Departamental que recolectarán la información primaria como insumo para la Rendición de Cuentas	Equipo conformado	Secretaría de Planeación Departamental	01/11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	1.2	Definir Temas, aspectos y contenidos Relevantes que la Entidad debe comunicar y sobre los cuales deben rendir cuentas	Agenda o cronograma definido	Secretaría de Planeación Departamental y Control Interno	01/11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	1.3	Solicitud de información a todas las Dependencias	Circulares internas y externad entregadas	Secretaría de Planeación Departamental	05 - 06 /11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	1.4	Propuesta de 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.	Secretaría de Planeación Departamental y Control Interno	07 - /11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	1.5	Recepción de la información	Notas Internas recibidas	Secretaría de Planeación Departamental	17 - 15 /11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Consolidación y preparación del informe preliminar de rendición de cuentas	Informe preliminar	Secretaría de Planeación Departamental	20- 22 /11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.2	Formato de encuesta de necesidades de información a la ciudadanía Definitivo	Formato	Secretaría de Planeación Departamental y Control Interno	06/11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.3	Formato de preguntas de la Ciudadanía a la Gobernación de Arauca	Formato	Secretaría de Planeación Departamental y Sistemas	06/11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.4	Aprobación del lugar y la hora para la realización de la Audiencia Pública	Hora y fecha definidas	Secretaría de Planeación Departamental	01/11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.5	Preparación, revisión, aprobación y publicación del arte publicitario del proyecto mediante página web y redes sociales y medios de comunicación	Informe Publicado	Secretaría de Planeación Departamental y Sistemas	05-08/11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.6	Grabación de video de invitación del señor Gobernador	Videos, audios	Despacho, Prensa y Sistemas	06-08/11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.7	Consolidación y actualización de la Base de Datos de los invitados asistentes	Comunicaciones	Secretaría de Planeación Departamental y Protocolo	05-08/11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.8	Envío de Informe de Rendición de cuentas para la revisión de señor gobernador, los Secretarios de Despacho y Entes descentralizados	Acta Consejo de gobierno	Despacho, Secretaría de Planeación Departamental y Gabinete	27/11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.9	Redacción y envío de invitación invitando a los asistentes	Comunicaciones enviadas	Secretaría de Planeación Departamental y Protocolo	25 - 29/11/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.10	Informe consolidado con los ajustes	Documento Informe final	Secretaría de Planeación Departamental	2-3 /12/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.11	Publicación del informe Definitivo en la Pagina Web de la Gobernación de Arauca	Informe Publicado	Secretaría de Planeación Departamental y Sistemas	04-06/12/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	2.12	Consolidar la presentación General- libreto para la audiencia	Informe en Power Point	Despacho, Secretaría de Planeación Departamental y Gabinete	02/12/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Preparación y Coordinación de los aspectos logísticos para el desarrollo eficiente del evento Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, refrigerios, sillas, sonido, entre otros	Logística dispuesta	Secretaría de Planeación Departamental	09-10/12/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	3.2	Realización y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Listado de asistencia y video	Despacho y Secretarios de Despacho	13/12/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaboración del informe de Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas	Informe de resultados publicado	Secretaría de Planeación Departamental y Control Interno	16-18/12/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	4.2	Gestión y consolidado de preguntas y sugerencias por parte de la ciudadanía	Acta	Secretaría de Planeación Departamental-Control Interno	19/12/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación
	4.3	Publicación del informe de Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y de las preguntas y Sugerencias	Informe Publicado	Secretaría de Planeación Departamental-Control Interno-Sistemas	26/12/2019			No se encuentran dentro de las fechas de evaluación



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

ENTIDAD: GOBERNACION DE ARAUCA

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO						SEGUIMIENTO 2- OCI		
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividad cumplida	% de Avance	Observaciones
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	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2019	NO	0%	no se ha realizado la actualización
			Modelo de servicio al ciudadano implementado de acuerdo con las fases definidas					
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano	2.1	Mejorar los canales de atención al ciudadano	Medición permanentemente la satisfacción del ciudadano con respecto a los tramites y servicios que presta la Gobernación de Arauca	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2019	SI	100%	Encuesta de satisfacción a los usuarios
			Implementación de un enlace en la página web para la recepción de quejas y reclamos	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2019	SI	100%	Actualmente presenta error
			Dar respuesta oportuna a las PQRSDF que ingresen a la entidad	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2019	SI	85%	Respondidas dentro de los terminos establecidos
			Facilitar el acceso a la información pública a los ciudadanos mediante la optimización de los diferentes canales de comunicación	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2019	SI	100%	Pagina web, ventanilla gobernación de Arauca
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar capacitación a servidores publicos, 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	30/06/2019	NO	0%	No se han realizado capacitacion de atencion al ciudadano
	3.2	Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano	Estrategia de cambio cultural implementada	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2019	NO	0%	no se han realizado estrategias de cambio cultural
	3.3	Asistir al menos a una capacitación de servicio al ciudadano	Servidores públicos capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/12/2019	NO	0%	no se ha realizado ninguna capacitacion con referencia al servicio al
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	30/08/2019	NO	0%	no se cuenta con plan de comunicaciones
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	30/06/2019	SI	100%	SE PRESENTA TRIMESTRALES



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						SEGUIMIENTO 2- OC1			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Actividad cumplida	% de avance	observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar el diagnóstico 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 cuenta con un diagnóstico trimestral
	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	90%	se encuentran publicadas las ordenanzas, acuerdo, decreto, resolución, circular u otros actos administrativos de carácter general
	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%	A la fecha todos los contratista y servidores cuenta con sus hojas de vida publicadas en el SIGEP
	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	90,50%	a la fecha se han registrado en el SECOP un total de 283 contratos de los 313 celebrados
	1.5	Actualizar los set de datos abiertos publicados en datos.gov.co	2 actualizaciones	2 actualizaciones	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Semestral	NO	0%	No se encontra informacion que lo soporte
	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	Agosto 30 de 2019	NO	0%	No se han realizado campañas
	2.2	Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRSD ajustados a la normativa vigente	Acuerdos de niveles de servicio documentados e implementados	1 Documento con los acuerdos de niveles de servicio	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Julio 30 de 2019	NO	0%	
	2.5	Modificar el acto administrativo de gestión de peticiones, quejas y reclamos incluyendo los costos de reproducción de información diferente a copias, de acuerdo con los medios en que reposa la información de la entidad	1 acto administrativo actualizado	1 acto administrativo actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Junio 30 de 2019	NO	0%	No se modifico el acto administrativo
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	Junio 30 de 2019	NO	0%	
	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	Julio 30 de 2019	NO	0%	
	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	Agosto 30 de 2019	NO	0%	
	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	Agosto 30 de 2019	SI	50%	Se cuenta con esquema de publicación de informacion pero no se ha actualizado
	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	NO	0%	
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 2019	NO	0%	Se encuentra dentro el periodo de evaluacion
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Actualizar e Incluir en el informe de PQRSD el capítulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de 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.	Capítulo incluido en el informe de PQRSD	1 informe realizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Abril - Diciembre	NO	0%	Se encuentra dentro del periodo de evaluacion
	5.2	Realizar un diagnóstico al SIID para evidenciar si permite hacer seguimiento a las solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta 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 y asignación de número único de radicado.	Diagnóstico realizado al SIID	1 diagnóstico del SIID	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Julio 28 de 2018	NO	0%	