



INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO	Código: EV-CYE-RG-15	Control y Evaluación	Versión: 0	Pág. __ de __
----------------------------------	-------------------------	----------------------	------------	---------------

INFORME DE SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL PLAN INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Proceso/ Dependencia: GOBERNACIÓN DE SANTANDER
Asunto: PLAN ANTICORRUPCIÓN VIGENCIA 2016
Fecha: 14 DE SEPTIEMBRE DE 2016

La Oficina de Control Interno de la Gobernación de Santander, en cumplimiento de la Ley 87 de 1993, por medio del cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y los artículos 9 y 73 de la Ley 1474 de 2011, normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y Decreto Departamental N°0063 de 2016, donde la Alta Dirección adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; presenta el informe correspondiente al período Mayo - Agosto de 2016, documento que consolida el seguimiento, avance y el fortalecimiento institucional a los diferentes procesos de la Entidad.

 Gobernación de Santander	INFORME DE SEGUIMIENTO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO EV-CYE-RG-17 VERSIÓN 3 FECHA DE APROBACIÓN 13/04/2016 PÁGINA 1 de 1		
Entidad: Gobernación de Santander Vigencia: 2016 Fecha publicación: 14 de Septiembre de 2016 Seguimiento No. 02 Fecha de Seguimiento: 31 de Agosto de 2016				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Socializar con los nuevos funcionarios la Política de Administración de Riesgos de la entidad, por Proceso.	Socialización de la Política de administración del riesgo de la Gobernación de Santander a Secretarios de Despacho, Directores y Facilitadores del SIG	100%	Se evidencia que mediante oficio dirigido a los Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina, Directores y funcionarios se hizo énfasis en la importancia de asistir, se recomienda mantener la continuidad de las acciones programadas a través de la diferentes convocatorias que se desprenden del Plan Anticorrupción 2016 y Mapas de Riesgo.
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción con los actores de la entidad por Proceso.	Circular No. 039 de 2016 con los respectivos anexos (Mapas de Riesgo Administrativos y de Corrupción por Proceso y NOTISIG comunicando la Política de Administración del Riesgo.	80%	Se reitera la continuidad en la actualización del mapa de riesgos de corrupción de cada proceso, efectuando los respectivos ajuste dentro de los términos programados en Plan.
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en el portal WEB de la Gobernación de Santander.	El Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra publicado en el portal Web de la Gobernación.	80%	la última versión se encuentra en la página web, sin embargo se recomienda la actualización del 100% del mapa a los demás procesos

8

4



INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO	Código: EV-CYE-RG-15	Control y Evaluación	Versión: 0	Pág. __ de __
----------------------------------	-------------------------	----------------------	------------	---------------

	Divulgar a nivel institucional el Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos.	El Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra divulgado a través del portal Web de la Gobernación e Intranet.	80%	Se cumple con la publicación dentro de los términos de la actualización de los riesgos.
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y ejecutar los planes de manejo de los posibles riesgos de corrupción identificados por proceso.	A través de la Auditoria Interna se monitoreo el mapa de riesgos identificado en el sistema	80%	Se recomienda continuar con el proceso con el propósito de contar con un mapa de riesgos ante del plazo concertado.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Adelantar seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano con corte en las fechas programadas.	La Oficina de Control Interno efectuó seguimiento al Plan Anticorrupción con corte a 04 de Abril	75%	Se adelantaron dos seguimientos al Plan, dentro de los términos programados, quedando pendiente un último informe cuatrimestral al cierre de la vigencia.
	Publicación informe de seguimiento al plan de anticorrupción y atención al ciudadano.	La Oficina de Control Interno verificó que está publicado el informe de seguimiento al Plan con fecha de creación el 04 de abril de 2016 y 16 de mayo de 2016	75%	Se envía oficio a la Secretaría de la TIC solicitando la publicación de este informe en la web.

COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
Cesantías definitivas a beneficiario de un Docente fallecido.	Subir el formato para las cesantías y adjuntar la norma que lo rige.	<ol style="list-style-type: none"> El día 24 de mayo, se realizó mesa de trabajo con la Dra. Ana de Dios Tarazona Secretaria de Educación y el equipo de trabajo los funcionarios de la representantes de la SETIC y de la Dirección de Atención al Ciudadano, a fin de revisar, socializar y aprobar el formato (CERTIFICACIÓN TIEMPO DE SERVICIO Y FACTOR SALARIAL). Se emitió la "CIRCULAR No.063 de 2016" mediante la cual se implementó formato estándar de solicitud de tiempos de servicio para las diferentes certificaciones para adelantar tramites en la SED. Publicación en la página Web de la Gobernación. La Secretaria General efectuó (5) mesas de trabajo con los 	100%	Continuar con la priorización de los trámites de la Entidad de mayor accesibilidad del ciudadano.
Reliquidación pensional para Docentes Oficiales.				
Pensión de Jubilación por Aportes.				
Cesantías Definitivas para Docentes Oficiales.				
Pensión de Jubilación para Docentes Oficiales.				
Pensión de Retiro de Invalidez para Docentes Oficiales.				
Pensión Post-Mortén para beneficiarios de Docentes Oficiales.				
Sustitución Pensional para Docentes Oficiales.				



INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO	Código: EV-CYE-RG-15	Control y Evaluación	Versión: 0	Pág. __ de __
----------------------------------	-------------------------	----------------------	------------	---------------

		funcionarios delegados por las diferentes secretarías del Despacho, los días 26 de mayo, 7 de julio, 13 de julio, 21 de julio y 10 de agosto de la presente anualidad.		
Corrección de errores e Inconsistencia en Declaraciones y Recibos de Pagos.	Actualizar el Estatuto Tributario por la Ordenanza 077 del 2014.	<ol style="list-style-type: none"> El 3 de Junio de 2016, fue aprobado el Trámite de "Autorización Sanitaria favorable para la concesión de aguas el consumo humano", por el Departamento Administrativo de la Función Pública D.A.F.P.-SUIT. Se actualizó en el trámite de la ordenanza 077 de 2014 que reglamenta el cobro de cada uno de los impuestos, así mismo establece la reglamentación para correcciones de documentos y el cobro de las estampillas. 	100%	Las actividades de los trámites establecidos en el Estatuto Tributario cumplieron en un 100% en su ejecución, Sin embargo, las actividades programadas para los trámites relacionados con: Registro y Autorización de Títulos en el área de Salud, Clausura de Establecimiento Educativo Oficial o Privado y Cambio de Propietario de un Establecimiento Educativo, no se revisan aportes de avance por estar sujetas a aprobación en mesa de trabajo hasta finales de septiembre y última semana de noviembre de 2016 respectivamente, situación que se monitoreará finalizando vigencia.
Autorización Sanitaria favorable para la concesión de Aguas para el Consumo Humano.				
Impuesto de Consumo de Cervezas, Sifones, Refajos y Mezcla de origen Extranjero.				
Impuesto al Degüello de Ganado Mayor				
Impuesto de Registro.				
Impuesto al Consumo de Licores, Vinos, aperitivos y similares de origen Extranjero.				
Impuesto al Consumo de Cigarrillo y Tabaco elaborado de origen extranjero.				
Impuesto al Consumo de Cervezas, Sifones, Refajos y Mezclas Nacionales				
Impuesto del Consumo de Cigarrillos y Tabaco elaborado de origen Nacional.				
Impuesto al Consumo de Licores, Vinos, aperitivos y similares de origen Nacional.				
Registro y Autorización de Títulos en el Área de Salud.				
Clausura de un Establecimiento Educativo Oficial o Privado.				
Cambio de propietario de un Establecimiento Educativo.				

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Recepción de documentos usuarios presenciales	Optimizar la recepción y direccionamiento de correspondencia a los diferentes procesos.	Informe mensualizado de seguimiento efectuado por la Dirección de Atención al Ciudadano, Decreto Departamental Art. 47 No. 324 de 2014	100%	Mantener los controles y el seguimiento efectuado por servidores públicos a través del aplicativo Gestión Documental Forest.

2

4.



INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO	Código: EV-CYE-RG-15	Control y Evaluación	Versión: 0	Pág. __ de __
----------------------------------	-------------------------	----------------------	------------	---------------

Recepción de Documentos Casas Repartidoras	Optimizar la recepción y direccionamiento de correspondencia a los diferentes procesos	Informe mensualizado de seguimiento efectuado por la Dirección de Atención al Ciudadano, Decreto Departamental Art. 47 No. 324 de 2014	100%	Mantener los controles y el seguimiento efectuado por servidores públicos a través del aplicativo Gestión Documental Forest.
Recepción de Documentos Virtuales.	Minimizar los tiempos de respuestas.	Informe mensualizado de seguimiento efectuado por la Dirección de Atención al Ciudadano, Decreto Departamental Art. 47 No. 324 de 2014	100%	Mantener los controles y el seguimiento efectuado por servidores públicos a través del aplicativo Gestión Documental Forest.

COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar la Estrategia de Rendición de Cuentas de acuerdo con los lineamientos metodológicos definidos en el Manual de Rendición Pública de Cuentas a la Ciudadanía (Res. Dptal 14277 de 2013 y normas afines aplicables)	Definición de actividades y cronograma	100%	se realizó plan de actividades con cronograma para desarrollar la estrategia de rendición de cuentas 2016
	Implementar la estrategia de Rendición de Cuentas.	Se implementaron la estrategias de rendición de cuentas	50%	Se adelantan acciones de capacitación acompañamiento de experiencias para motivar la rendición de cuentas por parte de los funcionarios,
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Publicar el Informe de Gestión primeros 100 días del Gobierno Departamental.	Publicación permanente de la información de la gestión y ejecución del Gobierno Departamental en la página web y las redes sociales	100%	Se evidenció la publicación del informe de Gestión primeros 100 días del Gobierno Departamental
	Publicar permanentemente en los diferentes medios de comunicación de la gestión y ejecución de actividades del Gobierno Departamental.	Publicación permanente de la información de la gestión y ejecución del Gobierno Departamental en la página web y las redes sociales	80%	Con corte al 31 de agosto de 2016, se evidenció que fueron publicados permanentemente en los diferentes medios de comunicación la gestión y ejecución de actividades del Gobierno Departamental.

↓

↑



INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO	Código: EV-CYE-RG-15	Control y Evaluación	Versión: 0	Pág. __ de __
----------------------------------	-------------------------	----------------------	------------	---------------

	Realizar Rendición Pública de Cuenta	Se realizó la consulta previa a la comunidad mediante una encuesta realizada en la página web de la gobernación donde se definió los temas prioritarios a ser tratados en estos foros temáticos	50%	Se evidencio la realización de rendición pública de cuentas, se mantiene la programación aprobada para el segundo semestre.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Definir e implementar acciones de capacitación, acompañamiento y/o reconocimiento de experiencias para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas por parte de los funcionarios y ciudadanos.	Se realizó acompañamiento a funcionarios de la secretaria de tic en donde se definió la información necesaria en la estrategia de rendición de cuentas.	100%	Se recomienda la socialización al 100 % de los servidores públicos de la Entidad.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar los eventos de Rendición de Cuentas y realizar la retroalimentación interna para la mejora continua del proceso	Se elaboraron los formatos de evaluación de cada evento de rendición de cuentas para ser aplicados a la comunidad vía web y en físico en los eventos presenciales	50%	Se reitera la presentación de las autoevaluaciones efectuadas a cada uno de los eventos e implementar las acciones de mejora

COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcccionamiento estratégico	Generar y/o fortalecer mecanismos del proceso de atención al ciudadano	Se fortalecieron los 5 mecanismos existentes y se implementaron 2 de participación ciudadana	80%	Se recomienda la ubicación de los buzones de sugerencias
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Actualizar y mantener el Plan Institucional de Acceso y Comunicación a Mediano y Largo Plazo de los Puntos de Atención al Ciudadano establecidos por la Entidad	La entidad cuenta con un manual de comunicación e información. Dentro del Plan de Acción de Gobierno en línea, se requiere su actualización, en concordancia con el nuevo Plan de Desarrollo.	50%	Se debe dar cumplimiento al Plan de Acción establecido
Subcomponente 3 Talento humano	Gestionar ante la Dirección de Talento Humano la inclusión en el Plan Institucional de Capacitación "PIC" 2016, la formación y capacitación para los funcionarios de la Gobernación de Santander en materia de Servicios y Atención	Capacitación en el Significado de Servir y taller del Lenguaje claro.- DNP, Curso presencial de atención al ciudadano con el apoyo del SENA, formación a funcionarios enlaces en las diferentes Secretarías	100%	Continuar con el programa de reinducción en especial a nuevos funcionarios que presten los servicios en la entidad.

2

11



INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO	Código: EV-CYE-RG-15	Control y Evaluación	Versión: 0	Pág. __ de __
----------------------------------	-------------------------	----------------------	------------	---------------

	al Ciudadano.			
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campaña informativa de las PQRSD a través de las redes sociales	80%	Mantener la difusión de la política de atención al ciudadano y el deber de prestar un servicio eficiente.
	Elaborar y adoptar una política de protección de datos personales.	Se adelantan mesas de trabajo a fin de consolidar información que permita documentar la política, mediante el Comité Departamental de Gobierno en Línea	50%	Se recomienda la adopción e implementación de la Política y su respectiva socialización
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Realizar una medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Se aplicaron encuesta hasta agosto de 2016, en todas las dependencias de la entidad, con la precepción de satisfacción del ciudadano	75%	Se recomienda continuar con las encuestas para el resto de la vigencia.

COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y/o actualizar la información publicada en el link "Transparencia y Acceso a la información Pública" de la Gobernación de Santander para verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y efectuar cambios que se generen con el nuevo Plan de Desarrollo Departamento	Se evidencia en la página WEB en link "Transparencia y Acceso a la información Pública" de la Gobernación de Santander para verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y efectuar cambios que se generen con el nuevo Plan de Desarrollo Departamento	75%	Se requiere que se mantenga actualizada la información pública que facilite el acceso a los ciudadanos, igualmente se recomienda que como actividad diaria se consulte el correo institucional y la herramienta tecnológica FORETS.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Revisar y actualizar el Decreto 0324 del 29 de septiembre de 2014, según la Ley 1712/2014 y Decreto 1081/2015.	Se modificó y actualizó el Decreto 324 de septiembre de 2014, teniendo en cuenta la nueva política institucional	100%	Se recomienda la socialización y publicación del Decreto a los servidores de la Entidad

8

13



INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO	Código: EV-CYE-RG-15	Control y Evaluación	Versión: 0	Pág. __ de __
----------------------------------	-------------------------	----------------------	------------	---------------

Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Avanzar en la elaboración y/o actualización de los instrumentos de gestión de la información de la Gobernación de Santander de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	Se adelanta actualización de instrumentos direccionados a cada uno de los funcionarios del Nivel Directivo.	50%	se recomienda actualizar la información en un 100%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Realizar un diagnóstico a la página WEB de la Gobernación para valorar la accesibilidad a la misma	Se realizó un análisis Técnico de la operatividad de la pago web de la Entidad, con el propósito de verificar las limitaciones que presenta durante la navegación y acceso a la oferta institucional por parte de los usuarios, igualmente se verifico el impacto de la información o contenido de la pago, si es suficiente y concreta para el usuario.	60%	Se está estructurando Plan de Trabajo y Cronograma para mejoras del portal
	Facilitar la accesibilidad de la información a población con discapacidad y a los distintos grupos étnicos y culturales del Departamento.	Se incluyen en algunas Secretarías videos, audios, diferentes tamaños de texto y colores que permitan la accesibilidad de los usuarios se formuló Mesa de trabajo para revisar la información que se encuentra actualmente, así como la que se pretende publicar en la página web de la Secretaría, con el fin de que se incluyan herramientas con contenido sencillo de navegar para discapacidades visuales, auditivas, cognitivas o motoras.	50%	Se está estructurando Plan de Trabajo y Cronograma para mejoras del portal y que todas las secretarías en su portal generen su accesibilidad
	Adelantar una campaña de divulgación de los accesos a espacios físicos para la población en condición de discapacidad.	Las Secretarías de Desarrollo, Cultura y Educación adelantan campañas a la población en condición de discapacidad.	50%	Se recomienda continuar con las campañas de sensibilización
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaborar un informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que contenga el número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución, tiempo promedio de respuesta y el número de solicitudes que se negó el acceso a la información.	Informe PQRS segundo trimestre de la secretaria de Educación, secretaria de salud y la administración central, Presentado a la Oficina de Control Interno enviado Junio de 2016	66%	Continuar con el seguimiento a PQRSD, a través de la herramienta Forest

2

H. B.
1/3



INFORMES OFICINA CONTROL INTERNO	Código: EV-CYE-RG-15	Control y Evaluación	Versión: 0	Pág. __ de __
----------------------------------	-------------------------	----------------------	------------	---------------

COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
INICIATIVAS ADICIONALES				
Subcomponente 1 Iniciativas Adicionales	Socializar el Código de Valores y Compromisos Éticos de la Gobernación de Santander	Se socializaron (90) noventa servidores públicos de la entidad durante los días 15 y 16 de junio de 2016, en el código de ética y valores, igualmente se emitió el decreto departamental n° 00137 del 27 de julio de 2016, mediante el cual se reglamentó el comité de ética de la Gobernación de Santander.	100%	Se recomienda tener en cuenta realizar reinducción a contratistas vinculados con la entidad en el tema de valores y compromisos éticos; de igual manera fortalecer la sensibilización a todos los funcionarios frente a la "declaración de compromisos por la promoción de la transparencia, integridad y prevención de la corrupción".

Es importante anotar que para la elaboración del informe se contó con la participación de los funcionarios competentes de cada dependencia, designados para la ejecución de las actividades programadas en el plan y monitoreadas por esta Oficina, con el fin de establecer su grado de avance, identificado en el porcentaje de cumplimiento de la meta y/o producto.

A continuación me permito presentar las siguientes recomendaciones:

- ❖ Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y ejecutar los planes de manejo de los posibles riesgos de corrupción y ejecutar los planes de manejo de los posibles riesgos de corrupción identificadas por proceso.
- ❖ Adelantar seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con corte a las fechas programadas.
- ❖ Finalmente pese a que el Plan se viene desarrollando dentro del cronograma propuesto, se requiere que algunas actividades programadas avancen con mayor agilidad y al cierre de la presente vigencia, el resultado sea del 100%. de cumplimiento.

Atentamente,


LUZ MILDRED SUAREZ MORENO
 Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: María Trinidad Avellaneda Montero

