



**SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION**  
**GOBERNACION DEL PUTUMAYO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION**



**FECHA DE CORTE:** 31/12/2017

**OBJETIVO** REALIZAR SEGUIMIENTO AL DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Estrategias	Actividad	Meta	fecha Final	Responsable	% AVANCE	SEGUIMIENTO
<b>ANTITRAMITES</b>	Continuidad a la actualización del inventario de tramites de la administración de partamental	Trámites ingresados en el SUIIT debidamente actualizados.	Mayo de 2017	Secretaría de Planeación - Administrador SUIIT	100%	Según reporte generado por la plataforma SUIIT, se observa que se encuentra actualizado el inventario de trámites de la administración en un 100%
	riorizacion de tramites a interver	Todos los tramites asignados en cada proceso, debidamente diligenciados e informados (formato de Racionalización).	Diciembre de 2017	Secretarios de Despacho Secretaria de Planeación - Administrador SUIIT	100%	Se realizó la visita a cada secretaria o dependencia responsable del manejo de la Plataforma Suiit, de igual manera se socializo y verifco la información recopilada en cada uno de los trámites inscritos en el Suiit, podemos constatar que aunque conocen la importancia de la Plataforma Suiit en la administración pública, hace falta voluntad administrativa para realizar mejoras a los trámites que se ofrece a la ciudadanía por parte de nuestra entidad. (acta reunión de visitas)
		Consolidar trimestralmente los resultados del informe de cada trámite para definir la prioridad.	Diciembre de 2017	Secretarios de Despacho Secretaria de Planeación - Administrador SUIIT	100%	Para dar cumplimiento a esta meta, la Secretaría de Planeación solicitó trimestralmente el reporte de la cantidad de requerimientos realizados a cada una de las dependencias, con base en esa información se inició la racionalización de trámites dando como resultado 3 trámites priorizados (impuesto de vehículo automotor, impuesto de registro e impuesto al degüello de ganado mayor).

Estrategias	Actividad	Meta	fecha Final	Responsable	% AVANCE	SEGUIMIENTO
	Racionalización de Tramites	Los Trámites que no permitan facilitar la acción del ciudadano, debidamente optimizados o eliminados.	Diciembre de 2017	Secretaria de Planeación - Administrador SUIT	100%	Para la vigencia 2017 se priorizaron 4 trámites de acuerdo al número de solicitudes resueltas, se inició el proceso de racionalización o mejora al trámite "Impuesto al degüello de ganado mayor", permitiendo de esta manera optimizar la respuesta del servicio al interesado.
	Capacitación y soporte de la plataforma SUIT a los entes territoriales.	Administradores de trámites encargados del manejo de la plataforma Suit de los diferentes Municipios capacitados.	noviembre de 2017	Secretaria de Planeación - Administrador SUIT	100%	Con el apoyo del DAFP, se realizó el primer taller de registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites, dirigido a todas las instituciones públicas y entes territoriales que ofrezcan trámites y servicios a la ciudadanía.
<b>RENDICION DE CUENTAS</b>	Acto de Rendición de Cuentas de la vigencia 2016 de la Gobernadora <b>SORREL AROCA RODRIGUEZ.</b>	Informe detallado de la Audiencia pública de rendición de cuentas 2016 Gobernadora del Departamento del Putumayo.	Marzo de 2017	Secretaría Planeación y Despacho de la Gobernación	100%	El 29 de marzo de 2017 se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2016, en el auditorio de corpoamazonía, a las 2:00 p.m. - la actividad se desarrolló en un 100%
	Realizar la promoción y educación dirigida a los ciudadanos para que conozcan y hagan uso del canal virtual ofrecido por la Gobernación	Uso masivo del canal virtual de atención al usuario por parte de los ciudadanos	noviembre de 2017	Atención al usuario, Oficina de comunicaciones/ Prensa	100%	Mediante espacios radiales en la Emisora RCN Putumayo Stereo durante el primer semestre de 2017, en el horario de 6:00 a.m. a 7:00 a.m. se realizó actividades de información institucional, como la promoción y divulgación de la existencia de la página web institucional, su contenido y los mecanismos de acceso para el servicio de la Comunidad. Es importante anotar que la página Web; <a href="http://www.putumayo.gov.co">www.putumayo.gov.co</a> de manera permanente es actualizada dando a conocer los avances del Plan de Desarrollo departamental junto con las gestiones que realizan las diferentes unidades administrativas adscritas a la Gobernación. (Textos de redacción emitidos y Portal Página Web Institucional).

Estrategias	Actividad	Meta	fecha Final	Responsable	% AVANCE	SEGUIMIENTO
<b>MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADNO</b>	Continuar el proceso de Socialización del protocolo de servicio al ciudadano PR-AU-001 con los funcionarios de la Administración	Todos los funcionarios de la Administración departamental capacitados y aplicando el protocolo de atención al ciudadano de la Gobernación PR-AU-001	septiembre de 2017	Oficina de Atención al Usuario	100%	Según listado de asistencia, se realizó jornada de capacitación al personal de la Gobernación el 05 de septiembre de 2017, sobre socialización y funcionalidad Protocolo Proceso Gestión Atención al Usuario (Procedimiento medición de la Satisfacción del usuario, seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias), Socialización comportamiento del Indicador medición de la satisfacción y seguimiento a Pqr.
	Ofrecer información de interés general en diferentes lenguaje inga y Kamentza con el fin de llegar a diferentes comunidades.	Publicar información de interés de los grupos etnicos en el sitio web de la Gobernación en lengua Inga y Kamentza	Diciembre de 2017	Equipo de comunicacione s/ Prensa	50%	Se observa que durante el primer semestre de 2017 se realizaron documentos informativos en lengua ancestral, sin embargo no fue posible su continuidad en razón que no se cuenta con disponibilidad de personal idóneo para el desarrollo y ejecución de esta actividad. (Encuestas traducidas en Inga).
	Implementar herramientas de accesibilidad para la población con discapacidad visual y auditiva	Software de accesibilidad para la población con discapacidad visual y auditiva puesto en funcionamiento en la oficina de Atención del usuario de Gobernación del Putumayo	Diciembre de 2017	Secretaria de Servicios Administrativos , Atención al usuario	0%	Se evidencia que hasta el momento no cuenta con el Software de accesibilidad para la población con discapacidad visual y auditiva. Para mejorar la atención de la población con discapacidad, se tiene proyectado el traslado de la Oficina de Atención al Usuario a la nueva estructura física departamental donde se contara con rampas de acceso, mayor espacio físico y dotación de la misma.
	Actualizar la infomación de carteleras y demas medios donse se encuentren los datos de contacto de la Entidad: Teléfonos de contacto, correos, fax , etc.	Informacion de contactos y canales de comunicación disponible al público en las carteleras de la institución	Agosto de 2017	Oficina de Atención al Usuario - Gestión de comunicacione s - Oficina de Sistemas de información	100%	Se informa y actualiza oportunamente las carteleras institucionales sobre los medios de acceso y de contacto con que cuenta el usuario - según soporte esta actividad se encuentra en un 100%

Estrategias	Actividad	Meta	fecha Final	Responsable	% AVANCE	SEGUIMIENTO
	Medir la Satisfaccion del Cliente	Levantar información a travez de medios idoneos de recolección de información que permita obtener resultados formales de satisfacción al cliente para el proceso de toma de decisiones. FT: FT-AU-001 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	diciembre de 2017	Oficina de Atención al Usuario.	50%	A través del formato FT- AU-001 Encuesta de Satisfacción del Cliente periódicamente se realiza la recolección de información de satisfacción del Cliente, las cuales se consolidan mensualmente en el Informe de Seguimiento y Medición de Satisfacción del Usuario y seguimiento a Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el cual es reportado a cada una de las unidades administrativas para su respectiva revisión y acciones pertinentes. (Se evidencia informes de junio a diciembre de 2017).
<b>MECANIMOS PARA LA ATENCION A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.</b>	Recepción de Peticioners, Quejas, Reclamos, sugerencias.	Cumplir con todos los estándares expresos en la Ley y Reglamentos Internos para tramitar Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	diciembre de 2017	Gobernadora, Secretarios de Despacho, Oficina de Atención al Usuario	50%	Se evidencia informe consolidado, detallado y clasificado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias radicadas en la Goberación del Putumayo correspondiente de junio a diciembre de 2017. También se observa informes mensuales que corresponden al 2do semestre de 2017, no hay evidencias de los informes del 1er semestre del 2017
	Dar respuesta conforme a la Ley y Reglamentos Internos por escrito al Ciudadano que presentó las PQRS, por parte del responsable de cada proceso, informando las medidas tomadas por la Administración Departamental y los resultados obtenidos.	Todas Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias debidamente tramitadas a satisfacción del Ciudadano.	diciembre de 2017	Gobernadora, Secretarios de Despacho, Oficina de Atención al Usuario	50%	Se evidencia informe consolidado, detallado y clasificado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias radicadas en la Goberación del Putumayo correspondiente de junio a diciembre de 2017. También se observa informes mensuales que corresponden al 2do semestre de 2017, no hay evidencias de los informes del 1er semestre del 2017
	Acciones de Mejora por cada Proceso que se ha afectado positivamente con las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias.	Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias que de principio a Mejorar un Proceso, una Actividad o un Procedimiento, debidamente diligenciadas en el trimestre correspondiente.	diciembre de 2017	Gobernadora, Secretarios de Despacho, Oficina de Atención al Usuario y Control Interno	0%	A la fecha no se evidencia realización de esta actividad.


Estrategias	Actividad	Meta	fecha Final	Responsable	% AVANCE	SEGUIMIENTO
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Lineamientos de Transparencia Activa	Boton de transparencia actualizado	jun-17	Oficina De sistemas, Secretarias De Despacho	100%	El botón de transparencia se encuentra publicado y actualizado en la institucional: <a href="http://www.putumayo.gov.co">www.putumayo.gov.co</a> Se encuentra en un 100%
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Una capacitación en gestión de solicitudes de información	ago-17	Asesor Despacho - Oficina de Atención al Usuario	100%	Según registro de asistencia de fecha 07/09/2017 - se realizó capacitación personalizada a funcionarios de la gobernación sobre sistema pqr.
		Revisión de la normatividad y documentos del proceso de atención al ciudadano	nov-17	Oficna de Atención al Usuario	100%	Según listado de asistencia del 15 de agosto de 2017, se realizó mesa de trabajo con el personal de Atención al Usuario, con el fin de revisar la normatividad, procesos y procedimientos de Atención al Usuario, y a la ves revisar y analizar el comportamiento de respuesta a las solicitudes de información presentadas por los usuarios.
		Un acto administrativo definiendo los mecanismos y/o costos de reproducción de información	sep-17	Gestón documental	10%	Hasta el momento no se evidencia acto Administrativo, sin embargo vienen revisando el proceso con la oficina de Rentas Departamental y Jurídica con el fin de determinar la viabilidad del mismo.
	Instru- mentos de Gestión de la Información	Documentos actualizados (Registros de activos de información, Índice de información clasificada y reservada, Esquema de publicación)	ene-17	Gestón documental	100%	Mediante Resolución 1131 de 2016, se adoptaron Instrumentos de la Gestión de Información Pública: el Registro de activos de información, el Índice de información Clasificada y Reservada y el esquema de publicación de la Información. En la vigencia 2017, no fue necesaria la actualización de los instrumentos de gestión de información, toda vez que no hubo modificaciones en la estructura orgánico-funcional de la administración.
		Esquema de publicación actualizado con los requerimientos del decreto 1081 de 2015..	jun-17	Gestón documental	100%	Instrumentos de la gestión de información pública creada y publicada en el portal de la entidad, adoptados mediante resolución nro. 1131 de 2016 como se puede evidenciar en la: <a href="http://putumayo.gov.co/gestios-de-gobierno/canal-de-transparencia.html">http://putumayo.gov.co/gestios-de-gobierno/canal-de-transparencia.html</a> - actividad desarrollada en un 100%

Estrategias	Actividad	Meta	fecha Final	Responsable	% AVANCE	SEGUIMIENTO
		Entrevistas con cada una de las áreas productoras de información de la entidad	nov-17	Gestón documental	10%	Se avanzó con la realización de la formulación del diagnóstico que es la primera etapa en la elaboración del Sistema de Gestión Documental
		Publicar los instrumentos en datos.gov.co	may-17	Gestón documental, Sistemas	100%	Instrumentos de la gestión de información pública creada y publicada en el portal de la entidad, adoptados mediante resolución nro. 1131 de 2016 como se puede evidenciar en la: <a href="http://putumayo.gov.co/gestios-de-gobierno/canal-de-trasparencia.html">http://putumayo.gov.co/gestios-de-gobierno/canal-de-trasparencia.html</a> - actividad desarrollada en un 100%
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Un informe de solicitudes de información elaborado y publicado	dic-17	Oficina de Atención al Usuario, Control Interno de Gestión	100%	El informe sobre el consolidado de Solicitudes de Información recibidas a través de la página web de la Gobernación del Putumayo correspondiente a la vigencia 2017, se encuentra publicado en la página web de la Gobernación en la ruta; - Atención al Usuario - Peticiones, quejas, Reclamos y denuncias - Consolidado de pqr.

**OBSERVACIONES :**

De 24 actividades programadas en el Plan Anticorrupción vigencia 2017 ; 16 se realizaron en un 100%, 4 en un 50%, 2 en un 10% y 2 no fueron desarrolladas, obteniendo un porcentaje total de cumplimiento 76%.

  
**ELIAN ALEJANDRA GRANDA ORTEGA**  
 Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Elaboró: Martha Leyton  P.U. - OCI