



## SEGUIMIENTO A EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

TERCER CUATRIMESTRE 2022.

ENERO DE 2023

La Gobernación de la Magdalena realizó el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2022, donde contempla algunas acciones que se deben cumplir para contribuir a la política y generar una administración más transparente con la participación de la ciudadanía.

Corresponde a las Oficinas de control interno realizar un seguimiento cada cuatro meses para establecer los adelantos del PAAC, es por esto que se realiza el tercer seguimiento al desarrollo de las actividades contempladas en plan para determinar el avance que han tenido cada una de ellas y el porcentaje de cumplimiento que se tuvo del plan durante la vigencia 2022, y que a continuación detallamos:

### COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

**ACTIVIDAD:1.1. Revisar la política de Gestión de Administración del riesgo por lo menos una vez al año.**

META: Política de la Gestión del Riesgo Revisada

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación.

Enero a diciembre 2022

**SOCI: Se recibió acompañamiento por parte del Departamento Administrativo de la función Pública, pero al no contar con la caracterización de los procesos, no se pudo cumplir con la revisión adecuada de los riesgos, se concertó que esta se haría en el marco del rediseño institucional.**

**ACTIVIDAD:1.2. Realizar la identificación de los riesgos del proyecto**

META: Proyectos viabilizados con identificación de los riesgos inherentes a estos.

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación- Área funcional Banco de Proyectos.



Enero a diciembre 2022

**SOCI:** La Oficina Asesora de Planeación a través de su área funcional Banco de Proyectos realiza la verificación e identificación de los riesgos de cada uno de los proyectos que se registran y la forma de mitigación de estos riesgos.

**ACTIVIDAD:1.3.** Capacitación en Política de Administración de Riesgos dictada a funcionarios y contratistas de la Gobernación del Magdalena.

META: Capacitación dictada

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación

Enero a diciembre 2022

**SOCI:** Esta actividad NO se cumplió, debido a la cancelación del acompañamiento del DAFP.

**ACTIVIDAD: 2.1 Actualización** del Mapa de Riesgos de Corrupción

META: Mapa de Riesgo de corrupción actualizado

RESPONSABLES: Lideres de los procesos.

Enero 2022

**SOCI:** El mapa de riesgos de corrupción, fue publicado oportunamente antes del 31 de enero en el link de transparencia, ítems 4 <https://www.gobernaciondelmagdalena.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-vigencia-2022/>.



**ACTIVIDAD 3.1** Someter a consulta pública el PAAC para la vigencia 2021

META: PAAC publicado en la página web institucional y sometidos a consulta de la ciudadanía

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación.

Enero 2022.

**SOCI:** El PAAC 2022 se encuentra publicado en la página web de la Gobernación del Magdalena <https://www.gobernaciondelmagdalena.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-vigencia-2022/>

**ACTIVIDAD 3.2** Dar respuesta a las observaciones resultantes de la consulta pública y verificar su viabilidad y aplicabilidad.

META: Documento de respuestas generadas en la consulta pública

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación.

Enero de 2022.

**SOCI:**

**ACTIVIDAD 3.3.** Publicación en el Link de Transparencia y Acceso a la Información el PAAC, junto con el Mapa de Riesgo.

META: PAAC, publicado en link de transparencia y acceso a la información pública

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación

Enero de 2022

**SOCI:** Se encuentran publicados en la página web de la entidad el mapa de riesgos y Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022.



**ACTIVIDAD 4.1** Monitoreo a las acciones contempladas en el PAAC

META: Monitoreo realizado

RESPONSABLES: Líderes de procesos – Oficina Asesora de Planeación

Enero-diciembre de 2022

**SOCI: Se realiza monitoreo por parte de la Oficina asesora de planeación.**

**ACTIVIDAD 5.1** Seguimiento al PAAC

META: Tres (3) informes de seguimientos al PAAC - mapa de riesgos (enero, mayo y septiembre), publicados en la página web.

RESPONSABLES: Oficina de Control Interno

Enero-diciembre de 2022

**SOCI: la oficina de control interno, ha realizado a la fecha tres (3) seguimientos durante 2022, en el mes de enero, uno (1) correspondiente al tercer trimestre de 2021 y dos (2) en el primer y segundo cuatrimestre de 2022.**

**COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**SUBCOMPONENTE: SISTEMA UNICO DE INFORMACION Y TRAMITES “SUIT”.**

**ACTIVIDAD 1.1.** Identificación y Registro de Otros Procesos Administrativos (OPA’s) que ofrece la entidad en la plataforma SUIT

META: Registro del 50% de OPA’s identificados.

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación/Usuarios de Plataforma SUIT

diciembre de 2022.

**SOCI: En la entidad se vienen identificando las nuevas OPA’s en la vigencia 2022 fue creada una nueva OPA y se encuentra una en trámite.**



**ACTIVIDAD 1.2** Realizar capacitaciones para fortalecer las capacidades de servidores públicos de orden departamental y municipal en el manejo de la plataforma SUIT.

META: Dos (2) capacitaciones realizadas

RESPONSABLE: Oficina Asesora de Planeación

Febrero-diciembre de 2022

**SOCI:** Por parte de la OAP se capacitó a servidores públicos designados por secretarios y/o jefes de oficina como usuarios de plataforma SUIT por área para desempeñar el rol específico de Gestores de Información. (se contó con el apoyo de la funcionaria Lorenza Orozco), en fecha 31 de agosto de 2022, y 05 de noviembre de 2022.

#### **SUBCOMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES IMPLEMENTADA**

**ACTIVIDAD 2.1.** Diseño de la Estrategia de Racionalización de Trámites, de acuerdo con la información suministrada por parte de usuarios y responsables de trámites.

META: Estrategia de Racionalización diseñada.

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación

Enero de 2022

**SOCI:** Se encuentra diseñada la estrategia de racionalización de trámites 2022, se recibió copia del registro en la plataforma SUIT, del día 24-03 de 2022. 100 %.

**ACTIVIDAD 2.2.** Ejecutar e implementar las acciones de Racionalización de Trámites definidas.

META: Estrategia de Racionalización Implementada 100%

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación

Febrero-diciembre de 2022

**SOCI:** La entidad tiene inscritos en la plataforma SUIT ciento dos (102) tramites de los cuales se priorizaron diecisiete (17), a los que se le hizo monitoreo por parte de la oficina asesora de planeación, y el seguimiento de racionalización por parte de la oficina de control interno, el cual evidencia que se han realizado las actividades de racionalización contempladas en la estrategia.



**ACTIVIDAD 2.3** Realizar el monitoreo de la implementación de la Estrategia de racionalización.

META: realizado monitoreo de la implementación de la Estrategia de Racionalización

RESPONSABLE: Oficina Asesora de Planeación

Febrero-diciembre de 2022

**SOCI:** La entidad tiene inscritos en la plataforma SUIT ciento dos (102) tramites de los cuales se priorizaron diecisiete (17), a los que se le hizo monitoreo por parte de la oficina asesora de planeación, y el seguimiento de racionalización por parte de la oficina de control interno, el cual evidencia que se han realizado las actividades de racionalización contempladas en la estrategia.

**ACTIVIDAD 2.4** Desarrollar capacitaciones para el fortalecimiento de capacidades de servidores públicos de nivel municipal y departamental, en el diseño e implementación de la estrategia de racionalización de trámites.

META: Realizadas 2 capacitaciones

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación

Febrero-diciembre de 2022

**SOCI:** Se gestionó ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, la oferta de 2 capacitaciones orientadas a servidores públicos de orden departamental y municipal en el manejo de la plataforma SUIT.

Se gestionó ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, la oferta de 2 capacitaciones orientadas a servidores públicos de nivel municipal y departamental, en el diseño e implementación de la estrategia de racionalización de trámites.

**ACTIVIDAD 2.5:** Realizar Consulta a la ciudadana con el fin de conocer las inquietudes, recomendaciones u observaciones de los usuarios con respecto a los trámites que ofrece la entidad departamental en sus distintas dependencias.

META: Consulta realizada.

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación/Usuarios de Plataforma SUIT/Oficina de Participación Ciudadana/Tics.



Febrero-diciembre de 2022.

**SOCI:** La entidad realizó una encuesta para medir el grado de satisfacción de los servicios prestados el formato fue enviado a las dependencias para su diligenciamiento sin embargo no todos los funcionarios han entregado el diligenciamiento de las respuestas por lo que se hace necesario tener una muestra más representativa de la gestión.

La entidad realiza encuestas en la realización de las ferias de la equidad a los municipios.

#### **SUBCOMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ACTIVIDAD 3.1.** Socialización de las mejoras que se desarrollan en el marco de la implementación de la estrategia de Racionalización de Trámites.

**META:** Mejoras socializadas por canales institucionales internos y medios de comunicación dispuestos por la entidad.

**RESPONSABLES:** Oficina Asesora de Planeación

Febrero-diciembre de 2022

**SOCI:** La OAP, llevó a cabo a través de medios institucionales y canales de comunicación locales, la socialización de las mejoras en los trámites racionalizados. Para esto se contó con la colaboración de la Oficina de Comunicaciones. <https://ultimaversion.com.co/gobernacion-del-magdalena-dispone-acciones-para-mejorar-la-oferta-de-tramites-y-servicios-de-la-entidad/amp/>

#### **SUBCOMPONENTE: INTERACCIÓN DE TRÁMITES/FASE ONLINE**

**ACTIVIDAD 4.1:** Implementar el portal de trámites y servicios en línea de la Gobernación del Magdalena.

**META:** 30% de los trámites administrativos en línea.

**RESPONSABLES:** Oficina Asesora de Planeación.

**SOCI:** Proyecto formulado y registrado en el Banco de Proyectos, pero sin asignación de recursos



## COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

### SUBCOMPONENTE: INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE

**ACTIVIDAD1.1:** Elaboración, publicación y socialización Informe de Gestión 2021.

META: Un documento de informe de gestión 2021 publicado en página web a 28 de febrero/2022

RESPONSABLES: Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina TIC.

28-feb-22

**SOCI: Se encuentra elaborado un informe de gestión y publicado en la web.**

**ACTIVIDAD1.2:** Publicación de los avances de Planes de Acción 2021, en página web institucional.

META: Informes de avances de Planes de acción 2021 publicados en página web a 31 enero/2022

RESPONSABLES: Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina TIC.

31-ene-22

**SOCI: Se encuentran publicados en la web institucional a 31 de enero de 2022, los avances presentados por las diferentes dependencias sobre sus planes de acción durante la vigencia 2021.**

**ACTIVIDAD: 1.3** Publicación de planes de acción 2022 en página web institucional.

META: Documentos de planes de acción 2022 de dependencias publicados en página web a 31 de enero/2022.

RESPONSABLES: Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina TIC.

31-ene-22

**SOCI: Se encuentran publicados a 31 de enero de 2022, los planes de acción de las diferentes dependencias de la administración departamental en la página web institucional en el link: <https://www.gobernaciondelmagdalena.gov.co/plan-de-accion-vigencia-2022/>**



**ACTIVIDAD 1.4:** Publicación de informe de avance semestral de gestión con base en planes de acción 2022 en página web institucional.

**META:** Documento resumen de avance de gestión semestral 2022 publicado en página web a 30 de agosto/2022

**RESPONSABLES:** Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina TIC.

30-ago-22

**SOCI:** Se presentan los avances de los planes de acción y se publican en la pagina web.

**ACTIVIDADES:1.5** Emisión mensual de avances de gestión por dependencias en programa institucional TV por TELECARIBE.

**META:** Mínimo un programa mensual de TV por TELECARIBE emitido con reporte de avances de gestión.

**RESPONSABLES:** Oficina de Comunicaciones y Secretaría de Despacho. Con el apoyo de OAP

Mensual

**SOCI:** La gobernación de la magdalena realizo durante la vigencia 2022, cincuenta (50) emisiones televisivas de la gestión de los distintos programas y proyectos que realiza la entidad para cumplir con su plan de desarrollo.

**ACTIVIDAD: 1.6** Divulgación en redes sociales (twitter, facebook) de noticias de rendición de cuentas por sectores, mesas de trabajo, sesiones de consejos, comités y juntas.

**META:** Evidencia de difusión de avances de gestión en hashtag #Rendición de cuentas por twitter.

**RESPONSABLES:** Jefe Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Comunicaciones.

**SOCI:** Se realizó despliegue publicitario en redes sociales del proceso de rendición de cuenta



## SUBCOMPONENTE: DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES.

**ACTIVIDAD: 2.1** Realización de Audiencias públicas generales de rendición de cuentas a la ciudadanía de resultados de la gestión en la vigencia 2022.

META: Una audiencia pública general celebrada en el primer trimestre de 2022.

**SOCI: Se celebra audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía el día 21 de febrero a las 4.p.m, en Prado Sevilla. SE CUMPLE. 100%**

**ACTIVIDAD: 2.2.** Reunión con Consejo Departamental de Planeación vigente para socialización de avances Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 en la vigencia 2021.

META: Reunión realizada en el primer trimestre de 2022.

RESPONSABLE; Jefe Oficina Asesora de Planeación

A más tardar 30-mar-22

**SOCI: No se ha realizado esta actividad.**

**ACTIVIDAD: 2.3.** Convocatoria al Comité de Participación Ciudadana del Departamento a sesiones informativas y de diálogo sobre avances de la Gestión Departamental.

META: Reunión realizada en el primer semestre de 2022.

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Participación Ciudadana (Secretaria del Interior).

A más tardar 30-jun-22.

**SOCI: ACTIVIDADES: Está fue realizada por medio de Audiencia cuéntele al Gobernador, fueron llevadas a cabo 8 sesiones:**

☑ 17 de mayo de 2022 – Ciénaga – corregimiento de Palmor

☑ 18 de mayo de 2022 – Zona Bananera – corregimiento de Río Frío

☑ 21 de mayo de 2022 – Ciénaga – corregimiento de San Pedro de la Sierra

☑ 23 de mayo de 2022 – Zona Bananera – corregimiento de La Gran Vía



- ☑ 26 de mayo de 2022 – Plato
- ☑ 27 de mayo de 2022 – Santa Marta
- ☑ 10 de agosto de 2022 – Ciénaga
- ☑ 11 de agosto de 2022 – Chibolo

**SUBCOMPONENTE: INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS.**

**ACTIVIDAD: 3.1.** Realización de capacitación con Función Pública a funcionarios departamentales y municipales en asuntos de transparencia, anticorrupción, rendición de cuentas y atención al ciudadano.

**META:** Mínimo una jornada de capacitación a funcionarios departamentales y municipales realizada.

**RESPONSABLES:** Oficina Asesora de Planeación.

A más tardar 30-jul-21

**SOCI:**

**ACTIVIDAD: 3.2** Identificación y caracterización de grupos de valor.

**META:** Caracterización de grupos de valor identificados completada a junio de 2022.

**Responsables:** Oficina de Participación Ciudadana

30-jun-22

**SOCI:** esta se llevó a cabo a través de las Ferias de la Equidad 2022, Fueron 6 Ferias realizadas, en los municipios de Palmor, Río Frío y San Pedro, desde el 17 de mayo hasta el 22 de mayo de 2022.

**SUBCOMPONENTE: EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**ACTIVIDAD: 4.1.** Evaluación ciudadana de la Audiencia de RPC sobre la gestión de gobierno 2021.

**META:** Un documento de informe de evaluación de la estrategia socializado en Consejo de Gobierno y publicado en página web institucional.

**RESPONSABLE:** Oficina de Control Interno.

29-dic-22

**SOCI: NO APLICA**



**ACTIVIDAD: 4.2.** Evaluación ciudadana de la Audiencia de RPC sobre la gestión de gobierno 2021.

META: Publicación de evaluación ciudadana de la audiencia de RPC 2021 en página web institucional.

RESPONSABLES: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Participación Ciudadana.

**SOCI:**

### COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

**ACTIVIDAD: 1.1:** Socializar y /o Capacitar a los servidores públicos y contratista en temas de Transparencia y Lucha contra la corrupción y conflictos de Intereses, Rendición de cuentas

META: Capacitación realizada

RESPONSABLES: Oficina de Planeación

Enero a diciembre 2022.

**SOCI:**

**ACTIVIDAD: 1.2** Verificación de contenidos que por ley debe tener la página web y el link de transparencia.

META: Verificaciones de la página web y link de transparencia.

RESPONSABLES: Oficina de Control Interno, Líder de Transparencia, Oficina Tecnología de la Información.

Bimensual

**SOCI: Se realizaron varios seguimientos por parte de la Oficinas involucradas al contenido del link de transparencia en la página web de la Gobernación del Magdalena. Se obtuvo una calificación de 90 % en la evaluación realizada por la Procuraduría General de la Nación.**



**ACTIVIDAD: 1.4** Requerimiento a las diferentes secretarías y oficinas sobre información a publicar y/o actualizar en la plataforma de datos abiertos.

META: oficios enviados

RESPONSABLES: Oficina de Tecnologías de la Información “Tics”

Junio de 2022.

**SOCI: Se realizó el requerimiento a las diferentes oficinas, sobre la información que se debe publicar en el link de transparencia.**

**ACTIVIDAD 1.5.** Validación y publicación en el portal de datos abiertos los conjuntos de datos estratégicos de la entidad.

META: Datos Abiertos Actualizados y publicados

RESPONSABLES: Oficina de Tecnología de la información

**SOCI: Se encuentran publicados los conjuntos de datos estratégicos de la entidad, labor que realizó la oficina Tics.**

**ACTIVIDAD: 2.1** Presentar informes de seguimiento a la gestión de las PQRDS.

META: Informes de gestión de PQRDS y atención al ciudadano presentados

RESPONSABLES: Secretaría General- Área de Gestión Documental

Mensualmente.

**SOCI: Se realiza seguimiento a las peticiones quejas y reclamos de entidad “PQRs por parte de la Secretaría General, y evaluación por parte de la oficina de control interno semestral tal como lo establece el art. 76 de la ley 1474 de 2011. No se realizaron mensualmente los seguimientos.**



**ACTIVIDAD: 3.1** Vinculación de técnicos y/o tecnólogos en archivo

META: Personal Contratado

RESPONSABLES: Secretaría General- Área de Gestión Documental

Enero-diciembre de 2022

**SOCI: Se realizó contratación por seis meses de tres (3) personas para fortalecer el área de Gestión Documental, el personal contratado no técnicos ni tecnólogos en Archivos.**

**ACTIVIDAD: 3.2** Identificación y Cuantificación de los Fondos Documentales Acumulados en las dependencias

META: Fondo Documentales Identificados

RESPONSABLES: Secretaría General- Área de Gestión Documental

Enero-diciembre de 2022

**SOCI: Se realizó la identificación y cuantificación de fondos documentales el día 12 de enero de 2022, faltando la secretaria de Salud y S. de Educación.**

**ACTIVIDAD: 3.3** Tramitar el proceso de convalidación de las Tablas de Valoración Documental - TVD para organizar el Fondo Documental Acumulado de la entidad.

META: Proceso de convalidación tramitado.

RESPONSABLES: Secretaría General- Área de Gestión Documental.

Enero-diciembre de 2022

**SOCI: Nos explica el profesional del área, que para poder convalidar se deben intervenir los fondos documentales, se encuentran dentro de las actividades planeadas, sin embargo, no se tiene fecha.**



**ACTIVIDAD: 3.4** Tramitar el proceso de convalidación de las Tablas de Retención Documental de la Entidad.

META: Mesa de Trabajo con Archivo General de la Nación

RESPONSABLES: Secretaría General- Área de Gestión Documental.

Enero-diciembre de 2022

**SOCI: Se realizó mesa técnica el 25 de abril con el AGN, donde se estableció la fecha de sustentación el día 26 de mayo (acta de reunión)**

**ACTIVIDAD: 3.5** Incluir en el Sistema Integrado de Conservación, el plan de preservación digital a largo plazo.

META: Inclusión del Plan de Preservación en el SIC

RESPONSABLES: Secretaría General- Área de Gestión Documental

Enero-diciembre de 2022

**SOCI: Se encuentra incluido en el sistema integrado de conservación el plan de preservación digital.**

**ACTIVIDAD: 3.6** Realizar capacitación y sensibilización en el tema de conservación documental relacionada con los soportes físicos que maneja la entidad.

META: Talleres de capacitación realizados

RESPONSABLES: Secretaría General- Área de Gestión Documental

Enero-diciembre de 2022

**SOCI: Se realizaron seis talleres (6) de capacitación a los funcionarios de la entidad, a partir del 16 de febrero en adelante. (Listados).**



**ACTIVIDAD: 3.7** Definir el modelo de requisitos de gestión para los documentos electrónicos de la entidad.

META: Modelo de Requisitos de Gestión definido

RESPONSABLES: Secretaría General- Área de Gestión Documental

Enero-diciembre de 2022

**SOCI: Se encuentra elaborado un documento (borrador), que fue enviado a la oficina de las Tics, esta dependencia no ha dado respuesta.**

**ACTIVIDAD: 4.1** Publicar la información solicitada por las dependencias, de acuerdo a las especificaciones (en tiempo y ubicación) en la página web, Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

META: Información Publicada

RESPONSABLES: Líderes de Procesos

Enero-diciembre de 2022

**SOCI: En seguimiento realizado por la oficina de control interno se envió a los líderes de los procesos los requerimientos de los documentos que deben ser consignados en el link de transparencia.**

**ACTIVIDAD: 4.2.** Verificar de manera permanente que la información que la página web de la gobernación cumpla con los criterios en dispuestos en la ley de transparencia y normas concordantes.

META: Chequeo de la página y link de transparencia realizados.

RESPONSABLES: Oficina TIC, Oficina de Control Interno, Líder de Transparencia.

Bimensualmente



**SOCI:** En seguimiento realizado por la oficina de control interno se envió a los líderes de los procesos los requerimientos de los documentos que deben ser consignados en el link de transparencia. Se está realizando un Checklist del contenido publicado en la sección de transparencia

### **COMPONENTE No 5: SERVICIO AL CIUDADANO**

Sobre este componente se establecieron las metas con fecha límite a 31 de diciembre de 2022, sin embargo, se deben verificar los avances presentado en estos temas.

#### **SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

**Actividad1.1:** En el marco del programa de modernización de la estructura organizacional adelantar las acciones necesarias para materializar lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

**META:** Estructura Orgánica con la Oficina de Servicio al ciudadano localizada al tenor de la Ley.

**RESPONSABLES :** Despacho del Gobernador y Secretaría General.

31/12/2022

**SOCI:** En la entidad no se ha creado la oficina de atención al ciudadano.

#### **SUBCOMPONENTE: FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**

**ACTIVIDAD 2.1** Habilitar la socialización de los deberes y derechos del ciudadano en las páginas web de la gobernación y la puesta en marcha de herramientas tecnológicas para atender las PQRSD y Solicitudes a través de esta canal de atención.

**META:** Página web en funcionamiento ajustada a las exigencias de la NTC 5854 y la resolución 1519 de 2020.

**RESPONSABLES:** Secretaría General /Sistemas Oficina de las Tics.

31/12/2022

**SOCI:** Durante el año de 2022, se puso en marcha la nueva página web de la gobernación del magdalena que reúne las exigencias tecnológicas para desarrollar los procesos, se encuentran socializados los derechos y deberes de los ciudadanos en el siguiente enlace:

<https://www.gobernaciondelmagdalena.gov.co/carta-de-trato-digno/>



## **SUBCOMPONENTE: TALENTO HUMANO**

**ACTIVIDAD 3.1** Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano (cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros).

META: Acciones de fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano realizadas virtual o presencialmente.

RESPONSABLES: Secretaría General /Oficina de Talento Humano / Capacitación y Bienestar.

31/12/2022

**SOCI: se realiza capacitación ABC en atención de población LGTBIQ realizado el 29 de noviembre de 2022 de forma presencial.**

**ACTIVIDAD 3.3** Implementar jornadas de capacitación permanente en temas relacionados con el Servicio al Ciudadano e integridad en lo público.

META: Capacitaciones permanentes implementadas.

RESPONSABLES: Secretaría General /Oficina de Talento Humano / Capacitación y Bienestar.

31/12/2022

**SOCI: Se realizan capacitaciones el día 16 de mayo de 2022, en “probidad ética” y el 22 de junio en “El Valor de lo Público”**



**ACTIVIDAD 3.4** Efectuar o actualizar la caracterización de los servidores públicos.

META Caracterización de servidores públicos actualizada.

RESPONSABLES: Secretaría General /Oficina de Talento Humano / Capacitación y Bienestar

31/12/2022

**SOCI: La entidad realizó actualización de la caracterización de sus funcionarios públicos a través del formulario – Perfil sociodemográfico – Bienestar y Seguridad y Salud en el trabajo Nov 17 de 2022.**

**ACTIVIDAD 3.5.** Incluir dentro de las jornadas de inducción y reinducción contenidos sobre la política institucional de servicio al ciudadano.

META: Jornadas de inducción y reinducción con contenidos de servicio al ciudadano desarrollados.

RESPONSABLES: Secretaría General /Oficina de Talento Humano / Capacitación y Bienestar.

31/12/2022.

**SOCI: Se realiza la inducción de los servidores públicos al momento de tomar posesión de los cargos sobre los valores de integridad.**

**ACTIVIDAD 3.6** Promover y apropiar el código de integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica para fortalecer la ética en lo público.

META: Acciones de promoción realizadas.

RESPONSABLES: Secretaría General /Oficina de Talento Humano / Capacitación y Bienestar.

31/12/2022

**SOCI: Se realizaron jornadas de promoción y apropiación de los valores éticos del código de integridad a través de actividades como festival del dulce “Endulzamos tu semana mayor” realizado el día 13 de abril de 2022.**



#### **SUBCOMPONENTE: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

**ACTIVIDAD 4.1** Habilitar en el micro sitio de servicio al ciudadano de la página web, un espacio para recaudar la percepción de los ciudadanos en el marco del portafolio de servicios que oferta la Gobernación del Magdalena.

META: Un (1) espacio habilitado.

RESPONSABLES: Secretaría General Oficina de las Tics.

31/12/2022

**SOCI:** Se encuentra en la página web de la entidad, en el link de Atención al ciudadano- ventanilla única virtual – trámites y servicios, colgada una encuesta a disposición de la ciudadanía para que los usuarios de los servicios que ofrece la gobernación depositen allí su opinión. El siguiente enlace: <https://www.gobernaciondelmagdalena.gov.co/transparencia-resolucion-1519-de-2020/tramites-y-servicios/encuesta-de-percepcion-de-usuarios/>

#### **SUBCOMPONENTE: NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL**

**ACTIVIDAD 5.1** Elaboración semestralmente de informes de seguimiento a la Gestión de las PQRSD y Solicitudes que permita medir el grado de oportunidad a la atención de las mismas, e para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. Socializarlo en la página web.

META: 2 informes semestrales elaborados.

RESPONSABLES: Secretaría General, Área de sistemas Oficina de las Tics.

31/12/2022

**SOCI:** La Secretaria General realiza seguimiento a las PQRS, y los remite a la Oficina de Control Interno para su evaluación.



**ACTIVIDAD 5.2** Realización de campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

META: Cuatro 4 campañas informativas realizadas mediante el uso de herramientas institucionales de comunicación interna.

RESPONSABLES: Secretaría General

31/12/2022

**SOCI: NO SE ENCONTRARON EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES.**

Se realiza este seguimiento de cumplimiento de las actividades del PAAC y se publica en la página web a los 05 días del mes de septiembre de 2022.

**CONCLUSION:** El plan Anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022, fue elaborado en la entidad en el tiempo establecido para tal fin, obteniendo resultados de cumplimiento por los cinco (5) componentes distribuidos de la siguiente forma:

- GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN..... 66, 11%
- RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES ..... 79,9 %
- RENDICIÓN DE CUENTAS..... 88,88%
- MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....84,61%
- SERVICIO AL CIUDADANO.....87,50%

Estos resultados obedecen al cumplimiento total y parcial de las actividades y metas contempladas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2022, para un cumplimiento general del plan de **81.4 %** lo que nos indica que la Gobernación de la Magdalena viene trabajando en la consecución de las metas y se encuentra comprometida con la política de transparencia nacional

**JADER MARTINEZ LOPEZ**

Jefe de la Oficina de Control interno

Elaboro: Ana Alicia Mendoza Pal marino  
Profesional Universitario Cód. 219