



**SEGUIMIENTO A EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2023.  
ENERO DE 2024**

La Gobernación de la Magdalena realizó el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2023, donde contempla algunas acciones que se deben cumplir para contribuir a la política generando una administración más transparente e incentivando a la participación de la ciudadanía.

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

**COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN**

**SUBCOMPONENTE: POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS**

**ACTIVIDAD:1.1. Realizar la identificación de los riesgos de los proyectos**

META: Proyectos viabilizados con identificación de los Riesgo inherentes a estos

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación, Área funcional de Banco de proyectos

Enero a diciembre 2023

**SOCI: Se realiza visita al área de Gerencia de Proyectos y se recibe respuesta por parte del funcionario encargado sobre la identificación de los riesgos en todos los proyectos registrados en el Banco que son a la fecha 139. 100%**

**ACTIVIDAD:1.2.** 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 2023

**SOCI: Esta actividad. Se encuentra pendiente debido a que se debe aperturar asistencia o acompañamiento del DAFP. 0**

**SUBCOMPONENTE: CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.**

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

META: Mapa de Riesgo de corrupción actualizado

RESPONSABLES: Lideres de los procesos.

Enero 2023

**SOCI: El mapa de riesgos de corrupción, fue publicado oportunamente antes del 31 de enero en el link de transparencia, ítems <https://www.gobernaciondelmagdalena.gov.co/mdocs-posts/mapa-de-riesgos-de-corrupcion-por-proceso-2023>. 100%**



#### **SUBCOMPONENTE: CONSULTA Y DIVULGACION**

**ACTIVIDAD 3.1** Someter a consulta pública el PAAC para la vigencia 2023

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 Y sometido a consultas de la ciudadanía el link de la publicación en la web es:**

**<https://www.gobernaciondelmagdalena.gov.co/mdocs-posts/paac-2023/>. 100%**

**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: reporta la oficina de transparencia que no se consiguieron observaciones en la consulta pública. 100%**

**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.**

**<https://www.gobernaciondelmagdalena.gov.co/mdocs-posts/paac-2023/>.100%**

#### **SUBCOMPONENTE: MONITOREO Y REVISION**

**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 2023

**SOCI: Se realizó monitoreo por parte de la Oficina asesora de planeación. 70%**

**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 2023



**SOCI:** la oficina de control interno, ha realizado a la fecha dos (2) seguimientos durante 2023, en el mes de enero, uno (1) correspondiente al tercer trimestre de 2022 y uno (1) en el primer cuatrimestre de 2023, uno (1) segundo cuatrimestre de 2023 en el mes de septiembre. 100%

## 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/y dependencias responsables de tramites en Plataforma SUIT

Febrero a diciembre de 2023.

**SOCI: N/P 0**

**ACTIVIDAD 1.2.** identificación y registro de trámites que ofrece la entidad en la plataforma SUIT.

META: Registro del 50% de tramites identificados

RESPONSABLE: Oficina Asesora de Planeación/ y dependencias responsables de tramites en Plataforma SUIT

febrero-diciembre de 2023

**SOCI: Se registraron en esta vigencia cincuenta y cinco (55), tramites en el SUIT. 100%**

**ACTIVIDAD 1.3. Realización de capacitaciones** para fortalecer las habilidades de servidores del orden departamental y municipal el manejo de la plataforma SUIT:

META: Realizadas una (1) capacitaciones

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación

Febrero-diciembre de 2023

**SOCI: Se encuentra pendiente de realizar apertura a los acompañamientos de la función pública. 0**

### SUBCOMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES IMPLEMENTADA

**ACTIVIDAD. 2.1.** Asistencia y/o acompañamiento a secretarías/dependencias en el proceso de priorización de trámites susceptibles de acciones de racionalización.

META: Identificados y priorizados trámites para racionalización.

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación/ y dependencias responsables de tramites en Plataforma SUIT

**SOCI: Se tienen priorizados para esta vigencia cincuenta y cinco (55) trámites para su racionalización la oficina de planeación viene brindando su asesoría y acompañamiento en esta labor se presenta avance de un 60%.**

**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 2023

**SOCI: Se encuentra diseñada la estrategia de racionalización de trámites 2023, se recibió copia del registro en la plataforma SUIT. 100%**

**ACTIVIDAD 2.2.** 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 2023.

**SOCI: Se realiza monitoreo de las actividades adelantadas por las dependencias 100%.**

**ACTIVIDAD 2.3.** implementación de las acciones de Racionalización de Trámites definidas.

META: Estrategia de Racionalización Implementada 100%

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación

Febrero-diciembre de 2023

**SOCI: La entidad tiene inscritos en la plataforma SUIT ciento dos (101) tramites de los cuales se priorizaron cincuenta y cinco (55), a los que se le hizo monitoreo por parte de la oficina asesora de planeación. Los cambios ya se están realizando directamente en el formato.50%**

**ACTIVIDAD 2.4.** Realizar capacitaciones para el fortalecimiento de habilidades de servidores públicos de nivel municipal y departamental, en los procesos de racionalización de trámites.

META: Realizadas 2 capacitaciones

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Planeación

Febrero-diciembre de 2023

**SOCI: La Oficina Asesora de Planeación señala que se vienen adelantando las gestiones (oficios) dirigidos a Función Pública para que se realicen estas capacitaciones. 0**

**ACTIVIDAD 2.5:** Realización de 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/Oficinas responsables de ofertas de tramites/Oficina de Participación Ciudadana/Tics.

Febrero-diciembre de 2022.

**SOCI: La Oficina Asesora de Planeación señala; que cada dos (2) meses se solicita a las dependencias que manejan trámites para que reporten las inquietudes de los usuarios de los servicios. 60%**

#### 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 Tecnologías de la información.



**SOCI:** Se encuentra realizado un proyecto y radicado en el banco de proyectos, sin embargo, no se han asignado los recursos para realizar esta labor. 0

## COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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

**ACTIVIDAD 1.1.** Elaboración y aprobación del cronograma de audiencia de Rendición de cuentas por el subcomité de rendición de cuentas.

**META:** Cronograma de audiencia de Rendición de cuentas vigencia 2022.

**RESPONSABLES:** Oficina Asesora de Planeación- subcomité de Rendición de cuentas.  
Febrero 2023.

**SOCI:** se realizó sesión del subcomité de rendición de cuentas y fue aprobado el cronograma de para la audiencia pública. 100%

**ACTIVIDAD: 1.2.** Publicación de planes de acción 2023 en página web institucional.

**META:** Documentos de planes de acción 2023 de dependencias publicados en página web a 31 de enero/2023.

**RESPONSABLES:** Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina TIC.  
31-ene-23

**SOCI:** Se encuentran publicados a 31 de enero de 2023, 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-2023/>. 100%

**ACTIVIDAD1.3.** Elaboración, publicación y socialización Informe de Gestión 2022.

**META:** Un documento de informe de gestión 2022 publicado en página web de la gobernación.

**RESPONSABLES:** Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina TIC.  
28-feb-23

**SOCI:** Se encuentra elaborado y socializado un informe de gestión. 100%

**ACTIVIDADES:1.4** Emisión de avances de gestión en programa institucional TV por TELECARIBE, como rendición permanente de cuentas

**META:** Programa semanal de TV emitido por TELECARIBE, con reporte de avances de gestión.

**RESPONSABLES:** Oficina Asesora de planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones.  
Semanal

**SOCI:** La gobernación de la magdalena realiza emisiones televisivas de la gestión de los distintos programas y proyectos que realiza la entidad para cumplir con su plan de desarrollo. 100%

**ACTIVIDAD: 1.5** Divulgación de avances de gestión departamental y logros en redes sociales institucionales como parte del proceso de rendición de cuentas permanente.

**META:** Comunicación permanente a la comunidad de gestión, resultados, proyectos departamentales, en redes sociales institucionales.

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



**SOCI: Se realiza despliegue publicitario en redes sociales del proceso de la gestión del Gobernador. 100%**

**ACTIVIDAD: 1.6.** Construcción de Estrategia de comunicación de la Rendición de cuentas.

META: Estrategia de Comunicación aprobada por el subcomité de Rendición de cuentas.

RESPONSABLES: Oficina Asesora de Comunicaciones.

Semanal

Primer Trimestre

**SOCI: En el I acta No 002 del 27 de enero de 2023, Se aprueba la Estrategia de comunicaciones de la actividad de audiencia pública. No se evidencia una Estrategia de Comunicación Departamental. 100%**

#### **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 2023.

META1: Una audiencia pública general celebrada en el primer trimestre de 2023.

Marzo 2023

META2: Audiencia de rendición publica de cuentas municipales y/o regionales.

Marzo 2023.

META: Audiencia de Rendición de cuentas sectoriales.

A más tardar 30 de Nov de 2023.

RESPONSABLES: Equipo intersectorial de RPC (Oficina Asesora de Planeación, Secretaria General, Comunicaciones, y Secretaria de la equidad entre otros).

Primer Trimestre.

**SOCI: Se realiza audiencia pública de rendición de cuentas el día 16 de mayo de 2023 en el municipio del Plato – Magdalena.**

**Se realiza Audiencia Pública de rendición de cuentas el día 30 de diciembre de 2023, en el camellón de la bahía, para informar a la ciudadanía de la gestión de gobierno del Dr. Carlos Eduardo Caicedo, y su plan de desarrollo. 100%**

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

**ACTIVIDAD: 3.1.** Identificación, Caracterización y convocatoria de grupos de valor (institucionales y poblacionales) que participen en los eventos de rendición de cuentas del departamento.

META: Caracterización de grupos de valor identificados.

RESPONSABLES: Secretaria de la Equidad y Poder Popular Oficina Asesora de Planeación.

30 de marzo de 2023



**SOCI:** La Secretaria de la Equidad y Poder Popular, viene realizando la caracterización de los grupos de valor del Departamento de la Magdalena, donde se toma como fuente de la información los datos de otras dependencias, se han obtenido unas cifras por grupos poblacionales. 60%

**ACTIVIDAD: 3.2** Identificación y caracterización y convocatoria de grupos de valor, (institucionales y poblacionales) que participen en los eventos de rendición de cuentas de los municipios.

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

**Responsables:** Secretaria de la Equidad y Poder Popular Oficina de Participación Ciudadana  
30-jun-23

**SOCI:** La Secretaria de la Equidad y Poder Popular, viene realizando la caracterización de los grupos de valor del Departamento de la Magdalena, donde se toma como fuente de la información los datos de otras dependencias, se han obtenido unas cifras por grupos poblacionales. 60

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

**ACTIVIDAD: 4.1.** Evaluación de cumplimiento e incidencia de la estrategia departamental de rendición pública de cuentas

**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.

Una vez se realiza la audiencia.

**SOCI:** La Oficina de Control Interno realizó evaluación de la Estrategia para la audiencia pública realizada el día 16 de mayo de 2023, en el municipio de Plato – Magdalena, se elaboró un documento que contiene el análisis de los aspectos más relevantes del proceso. 100%

**ACTIVIDAD: 4.2.** Evaluación ciudadana de la Audiencia de RPC sobre la gestión de gobierno 2022.

**META:** Link en la página web para que la ciudadanía evalué la audiencia de RPC vigencia 2022.

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

**SOCI:** La Oficina de Control Interno realizó evaluación de la Estrategia para la audiencia pública realizada el día 16 de mayo de 2023, en el municipio de Plato – Magdalena, se elaboró un documento que contiene el análisis de los aspectos más relevantes del proceso. 100%

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

**ACTIVIDAD: 1.1:** Capacitar a los servidores públicos y contratista en temas de Transparencia y Lucha contra la corrupción y conflictos de Intereses, Rendición de cuentas, con el apoyo de función pública.

**META:** Capacitación realizada

**RESPONSABLES:** Oficina de Talento Humano- Área de Capacitación y Oficina de Planeación.

Enero a diciembre 2023.



**SOCI: Se solicitó al área de bienestar y capacitación, mediante oficio la realización de una capacitación en política de administración de riesgos. 0**

**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.

Cuatrimestral

**SOCI: Se realizó seguimiento por parte de la oficina de control interno, a la página web del contenido del link de transparencia según las exigencias plateadas en la resolución I1519 de 2020. 100%**

**ACTIVIDAD: 1.3** 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”  
30 de junio de 2023.

**SOCI: Se realizó el requerimiento a las diferentes oficinas, sobre la información que se debe publicar en el link de transparencia. 0**

**ACTIVIDAD 1.4.** 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  
Enero-diciembre de 2023.

**SOCI: Se encuentran publicados los conjuntos de datos estratégicos de la entidad, labor que realizó la oficina Tics. 70**

**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  
Enero – diciembre de 2023

**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. 100%**

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

**META:** Personal Contratado

**RESPONSABLES:** Secretaría General- Área de Gestión Documental  
Enero-diciembre de 2023



**SOCI: N/P 0**

**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 2023

**SOCI: N/P 0**

**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 2023

**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. 30%**

**ACTIVIDAD: 3.4.** 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 2023

**SOCI: Se encuentra incluido en el sistema integrado de conservación el plan de preservación digital. 60%**

**ACTIVIDAD: 3.5** 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 2023

**SOCI: N/P 0**

**ACTIVIDAD: 3.6.** 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 2023

**SOCI: Se encuentra elaborado un documento (borrador), que fue enviado a la oficina de las Tics, esta dependencia no ha dado respuesta. 0**

**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 2023

**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. 50%

**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. 100%

## 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.

31/12/2023

**SOCI: N/P 0**

### 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.

31/12/2023

**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/> 100%



## 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:** El Plan de Capacitación 2023 contempla capacitación en PQRS, 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.

Se realizó el 16 y 17 de marzo las jornadas de inducción y reinducción a los servidores públicos de la Gobernación. Las temáticas abordadas fueron, derechos, deberes y prohibiciones de los servidores públicos, código de integridad, gestión del conocimiento, plan de bienestar, Gestión documental y SST. Igualmente, el 18 de abril se realizó capacitación a funcionario del área de Historia Laborales en PQRS y atención al ciudadano.

En el mes de marzo y abril se desarrollaron unos talleres de comunicación asertiva el cual se articuló con técnicas de lenguaje claro, las actividades desarrollaron en la Oficina de Paz, Turismo, Pensiones, Secretaría de Ambiente, Oficina de Cultura, Despacho, Gerencia de Proyectos, Oficina Asesora Jurídica, Talento Humano, Tesorería.

El Plan de Capacitación 2023 contempla actividades de capacitación de PQRS. Para el mes de agosto se realizaron capacitaciones en las sedes Subregionales de la Gobernación con el tema " Canales de Atención y PQRS". Para el mes de junio se socializó charla virtual de Función Pública realizada el 6 de junio. 100%

**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.

31/12/2023

**SOCI:** El Plan de Capacitación 2023 contempla capacitación en PQRS, 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.

Se realizó el 16 y 17 de marzo las jornadas de inducción y reinducción a los servidores públicos de la Gobernación. Las temáticas abordadas fueron, derechos, deberes y prohibiciones de los servidores públicos, código de integridad, gestión del conocimiento, plan de bienestar, Gestión documental y SST. Igualmente, el 18 de abril se realizó capacitación a funcionario del área de Historia Laborales en PQRS y atención al ciudadano. 100%



**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  
31/12/2023

**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. Se avanzó en la caracterización de los servidores públicos de la Gobernación del Magdalena.100%

**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.  
31/12/2023.

**SOCI:** El Plan de Capacitación 2023 contempla capacitación en PQRS, 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. 100%

**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.  
31/12/2023

**SOCI:** Se realizó el 16 y 17 de marzo las jornadas de inducción y reinducción a los servidores públicos de la Gobernación. Las temáticas abordadas fueron, derechos, deberes y prohibiciones de los servidores públicos, código de integridad, gestión del conocimiento, plan de bienestar, Gestión documental y SST.

Igualmente, el 18 de abril se realizó capacitación a funcionario del área de Historia Laborales en PQRS y atención al ciudadano. Durante el periodo de seguimiento se ha realizado inducción a los funcionarios que toman posesión, durante la inducción se aborda el tema de Código de Integridad 100%

#### **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.



31/12/2023

**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/> 100%

#### SUBCOMPONENTE: NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

**ACTIVIDAD 5.1** Elaboración semestralmente de informes de seguimiento a la Gestión de las PQRS, y solicitudes que permita medir el grado de oportunidad a la atención de las mismas, e 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. La Oficina de control interno realizo durante esta vigencia dos (2) informes semestrales uno en el mes de enero y otro en el mes de junio los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad. 100%

**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

31/12/2023

**SOCI:** N/P 0

Teniendo en cuenta la información suministrada por las áreas responsables de las acciones aquí contempladas, se pudo determinar que la entidad cumplió en cada uno de los componentes de la siguiente manera:

<b>COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO</b> .....	<b>83,75%</b>
<b>COMPONENTE; RENDICION DE CUENTAS</b> .....	<b>92,72%</b>
<b>COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b> .....	<b>45%</b>
<b>COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES</b> .....	<b>47%</b>
<b>COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO</b> .....	<b>77,77%</b>

Se realiza este seguimiento de cumplimiento de las actividades del PAAC, correspondiente al tercer cuatrimestre de 2023 y se publica en la página web a los 15 días del mes de enero de 2024.

**ANA ALICIA MENDOZA PALMARINO**  
Profesional Universitario



GOBERNACIÓN DEL  
**MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

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