



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio



**COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN**

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES		META DEL PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
1	Política de Administración del Riesgo	1.1	Socialización de la Política de Administración de Riesgos	Política socializada en el 100% de las dependencias de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2020	La Oficina Asesora de Planeación, nos informó que diseñaran nuevas acciones y estrategias de socialización a la fecha no sean emprendido pero se efectuara en compañía de comunicaciones para que saque los post y unos tics para reforzar esta tarea
2	Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2.1	Revisión y actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2020	Mapa de Riesgo de Riesgo de Corrupción Construido por los diferentes responsables de los procesos.	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2020	Se encuentra realizado
3	Consulta y Divulgación	3.1	Publicación del Mapa de Riesgo de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado.	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2020	Se encuentra publicado

Carrera 1C No 16-15 Palacio Tayrona  
PBX: 5-438-1144  
Código Postal: 470004  
www.magdalena.gov.co  
contactenos@magdalena.gov.co





4	Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo y elaboración de informe de revisión	Informe de revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción elaborado.	Líderes de procesos, Oficina Asesora de Planeación	Cuatrimestral	Se realizó reunión virtual de monitoreo el día 21 de Abril de 2020 – existe acta
5	Seguimiento	5.1	Seguimiento tres veces al año	Informe de seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción terminado y publicado.	Oficina Asesora de Control Interno	Cuatrimestral	Se realizó seguimiento a Diez (10) procesos de la entidad)

### MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2020

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES							
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES		META DEL PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO OFICINA CONTROL INTERNO
1	Sistema Único de Información de Trámites SUIT.	1.1	Actualización de trámites ofertados institucionalmente, a cargo de cada uno de los Usuarios responsables por Área.	Actualizada base de trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	Oficina Asesora de Planeación/Usuarios de Plataforma SUIT	28 de febrero de 2020	La Oficina Asesora de Planeación establece que los trámites de la entidad se encuentran en un nivel de actualización. 100%



		1.2	Capacitación en el manejo de la Plataforma SUIT, inscritos en la Gobernación del Magdalena/entes descentralizados/Municipios del Departamento	Capacitados el 100% de los funcionarios convocados	Oficina Asesora de Planeación	Junio de 2020	Este compromiso depende de la firma del Convenio entre La Gobernación del Magdalena y el Departamento de la Función Pública
2	Estrategia de racionalización de trámites implementada	2.1.	Identificación de los trámites que serán objeto de racionalización/simplificación/agilización, con el apoyo de Usuarios de plataforma SUIT	Diseñada la Estrategia de racionalización de Trámites 2020	Oficina Asesora de Planeación/Usuarios de Plataforma SUIT.	31 Enero de 2020	Los Trámite de la entidad que serán objeto de racionalización / /simplificación/ agilización se encuentran 100% identificados
		2.2.	Implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites	Ejecutada 100% la Estrategia de racionalización de Trámites 2020	Oficina Asesora de Planeación/Usuarios de Plataforma SUIT.	Diciembre de 2020	Se realizó la racionalización de unos trámites de la entidad, previo concepto jurídico, los cuales fueron incorporados a la plataforma SUIT
		3.1.	Publicación online de los requisitos de los trámites ofertados por la Gobernación del Magdalena	Publicados en áreas de trámite y página web institucional los requisitos del 100% de los trámites ofertados en el Departamento.	Oficina Asesora de Planeación/Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	28 febrero 2020	Manifiesta el área de sistemas que se encuentran publicados en la página de la entidad, 80 trámites, en el link de Trámites y Servicios.



# MAGDALENA

## La fuerza del cambio



3	Atención al Ciudadano	3.2.	Priorización de áreas de oferta de trámites institucionales para la adecuación de espacios físicos y sistemas de apoyo para la atención ordenada y oportuna de usuarios	Adecuación y puesta en marcha de la oficina Integral de servicio al ciudadano	Secretaría General/Oficinas responsables de área	Octubre de 2020	este avance se materializó con la incorporación dentro del Plan de Desarrollo 2020 - 2023, de la planificación e implementación de esta política en la gobernación del Magdalena, a través de acciones que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante una oferta institucional integral, reflejada a través de seis (6) áreas de intervención así: Tres (3) que busque garantizar la gestión “Ventanilla hacia adentro”, cualificando la eficiencia del gobierno departamental y su impacto en la entrega de servicios y tres (3) que garanticen la gestión “ventanilla hacia afuera” a través de la actualización del modelo integrado de planeación y gestión “MIPG”. En el plan de desarrollo quedo contemplado el tema del IDIS que incluye mejorar los indicadores y criterios referenciales de la política de atención al ciudadano donde estamos débiles como la ausencia de un espacio sin embargo se ha fortalecido la atención al ciudadano virtualmente, donde se interactúa con más precisión en la atención del ciudadano
		3.3	Capacitación en temas relacionados con atención al ciudadano dirigido a Usuarios de Plataforma SUIT y responsables de atención	Capacitados el 100% de los funcionarios convocados	Oficina asesora de Planeación	Junio de 2020	Con el Sena se están llevando a cabo unas capacitaciones de Atención al Usuario, con la Esap tenemos unos contactos para empezar después de la pandemia, se están buscando unos mecanismos de sensibilización (Flayers) para llegar a los funcionarios



# MAGDALENA

## La fuerza del cambio



		ciudadana en áreas de trámites de los municipios del Departamento					
	3.4.	Capacitación en temas de Atención al Servicio al Ciudadano, dirigida a los servidores públicos	El 100% de los responsables de atención a usuario, debidamente capacitados en temas de Servicio al Ciudadano y Atención a PQRS (conocimiento normativo y consecuencia disciplinarias)	Secretaría General/Oficina de Talento Humano	26/02/2020 y 10/03/2020	Se vienen adelantando acciones conjuntamente con la Esap y el Sena para brindar estas capacitaciones, se inscribieron inicialmente 35 personas para un total de 100 en cursos presenciales, debido a la situación actual (COVID19) se suspendieron.	
	3.5.	Acciones para el fortalecimiento de la presencia institucional en todo el territorio	2 ferias de ofertas institucionales realizadas	Secretaría General/Oficina Talento Humano	Semestral	No se encuentran avances de este tema.	
4	Interacción trámites/ fase online	4.1.	Habilitación de pagos de trámites online en las plataformas web de la entidad	Habilitado el pago online del 30% de los trámites priorizados	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	31 diciembre de 2020	En espera de la creación de la nueva Web Institucional y plan de trabajo con Oficinas competentes del tema. A la fecha se realiza online la consulta verificación y pago del impuesto vehicular y la emisión del Paz y Salvo.
		4.2.	Habilitación de la opción de consulta y seguimiento en línea para los ciudadanos del estado de sus tramites	Habilitado en el 30% de los trámites priorizados el seguimiento online al estado	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina de Tecnologías de la información y		Se están estudiando dos propuestas de una plataforma web para trámites y servicios y para PQRS, se viene avanzando en este sentido (portal Nuevo) también se contempla la posibilidad de fortalecer al INFODOC se



					comunicaciones		solicitó (S. General), la cotización de la actualización de la plataforma que incluye algunas novedades como el seguimiento a PQRS, acceder al sistema desde un aparato móvil
		4.3	Habilitación de la información en línea a los usuarios, el plazo de respuesta a la solicitud de un trámite	Habilitada en el 30% de trámites priorizados el suministro de información en línea a los usuarios	Oficina Asesora de Planeación/TIC's		Se viene trabajando dentro de la Estrategia de trámites y servicios para la vigencia 2021, la propuesta de los tramites on line.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META DEL PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION	SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Carrera 1C No 16-15 Palacio Tayrona  
 PBX: 5-438-1144  
 Código Postal: 470004  
[www.magdalena.gov.co](http://www.magdalena.gov.co)  
[contactenos@magdalena.gov.co](mailto:contactenos@magdalena.gov.co)





1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración, publicación y socialización Informe de Gestión 2016-2019	Un documento de informe de gestión 2016- 2019 publicado en página web a 29 de febrero/2020	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General (Área de Sistemas)	29-feb-20	Se elaboró, se socializo y se envió para su publicación en la página web de la Gobernación al área de sistemas se encuentra publicado en el link: <a href="http://www.magdalena.gov.co/informes-rendicion-de-cuentas-1247/informe-de-rendicion-de-cuentas--2016-2019">http://www.magdalena.gov.co/informes-rendicion-de-cuentas-1247/informe-de-rendicion-de-cuentas--2016 - 2019</a>
		1.2	Publicación de la evaluación de los avances de Planes de Acción 2019 en página web institucional	Informes de avances de Planes de acción 2019 publicados en página web a 31 enero/2020	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General (Área de Sistemas)	31-ene-20	El informe de avances de los planes de acción 2019 se encuentra publicado en la página web en el link: <a href="http://www.magdalena.gov.co/planes/planes-institucionales-y-estrategicos-al-plan-de-accion">http://www.magdalena.gov.co/planes/planes-institucionales-y-estrategicos-al-plan-de-accion</a> : con la aprobación del plan de desarrollo surge la necesidad de ajustar los planes de acción a la nueva realidad y la oficina de Planeación viene adelantando a la fecha este proceso con las dependencias de la entidad.
		1.3	Publicación de planes de acción 2020 en página web institucional	Documentos de planes de acción 2020 de dependencias publicados en página web a 31 de enero/2020	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General (Área de Sistemas)	31-ene-20	El Plan de Acción 2020 se encuentra publicado en la página Web de la entidad, Se viene trabajando en la



# MAGDALENA

## La fuerza del cambio



						actualización de los planes de acción a esta fecha.
	1.4	Publicación de informe de avance semestral de gestión con base en planes de acción 2020 en página web institucional.	Documento resumen de avance de gestión semestral 2020 publicado en página web a 20 de agosto/2020	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General (Área de Sistemas)	20-ago-20	El informe de avances de los planes de acción del primer semestre 2020, se debe publicar en el mes de agosto de 2020, sin embargo con la aprobación del Plan de Desarrollo se armoniza la labor con los planes de Acción.
	1.5	Emisión mensual de avances de gestión por dependencias en programa institucional TV MAG	Mínimo un programa mensual de TV MAG emitido con reporte de avances de gestión	Oficina de Comunicaciones y Secretaría Privada. Con el apoyo de OAP	Mensual	En el programa de tele caribe, CAICEDO TE CUENTA, semanalmente se muestran avances de la gestión de la Gobernación del Magdalena.
	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.	Evidencia de difusión de avances de gestión en hashtag #Rendiciondecuentas por twitter	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Comunicaciones	Permanente	La Gobernación del Magdalena hace presencia permanente en las redes sociales como : Facebook LIVE , twitter, trasmisiones en vivo de mesas de trabajo y avances de la gestión



2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realización de Audiencias públicas generales de rendición de cuentas a la ciudadanía de resultados de la gestión en la vigencia 2020.	Una audiencia pública celebrada por los primeros 100 Días de Gobierno.	Equipo intersectorial de RPC (OAP, Secretaría General, Comunicaciones y Oficina de Participación).	10-abr-20	No se realizó esta acción,
			Una audiencia pública celebrada en el último trimestre de 2020.			29-dic-20	No se Cumplió El 28 de Diciembre 2020 mediante Comité de Gestión y Desempeño se modifica el PAAC y se traslada la actividad para el año 2021.
		2.2	Reunión con Consejo Departamental de Planeación renovado para socialización de avances Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023.	Al menos una reunión de socialización de avances después de aprobado el Plan.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	1 nov - 20 dic-20	No se cumplió, el 28 de Diciembre 2020 mediante Comité de Gestión y Desempeño se modifica el PAAC y se traslada la actividad para el año 2021
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición	2.3	Convocatoria al Comité de Participación Ciudadana del Departamento a sesiones informativas y de dialogo sobre avances de la Gestión Departamental.	Mínimo una sesión en 2020 del CPC dedicada a dialogo sobre avances de gestión.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Participación Ciudadana	1 nov - 20 dic-20	No se cumplió, el 28 de Diciembre 2020 mediante Comité de Gestión y Desempeño se modifica el PAAC y se traslada la actividad para el año 2021
		3.1	Realización de capacitación con Función Pública a funcionarios departamentales y municipales en asuntos de transparencia,	Mínimo una jornada de capacitación a funcionarios departamentales y municipales realizada.	Oficina Asesora de Planeación	30-may-20	Se realizó capacitación en Fundamentos de MIPG a 241 funcionarios de la planta central realizaron la capacitación el 64.% de los funcionarios



# MAGDALENA

## La fuerza del cambio



		anticorrupción, rendición de cuentas y atención al ciudadano.					
--	--	---	--	--	--	--	--

Carrera 1C No 16-15 Palacio Tayrona  
PBX: 5-438-1144  
Código Postal: 470004  
[www.magdalena.gov.co](http://www.magdalena.gov.co)  
[contactenos@magdalena.gov.co](mailto:contactenos@magdalena.gov.co)





# MAGDALENA

## La fuerza del cambio



de cuentas	3.2	Realización de capacitación a funcionarios del Departamento en proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía de la gestión de gobierno con enfoque de derechos.	Funcionarios de las dependencias y entidades de la Administración Departamental capacitados en enfoque de derechos para rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación	30-may-20	No se ha realizado, Estaba sujeto a la firma del Convenio con la Función pública ya se firmó el convenio se espera incluir esta temática en las capacitaciones
	3.3	Identificación y caracterización de grupos de valor en cuanto a expectativas y necesidades de rendición de cuentas ciudadana.	Caracterización de grupos de valor identificados completada a abril de 2020.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Participación Ciudadana	30-abr-20	Con la elaboración del Plan de Desarrollo se viene trabajando en las caracterizaciones de los grupos de valor el equipo de planeación creo una plantilla adicional para saber a qué grupo de valor se están encaminando las inversiones



4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación de cumplimiento e incidencia de la Estrategia Departamental de Rendición Pública de Cuentas 2020.	Un documento de informe de evaluación de la estrategia socializado en Consejo de Gobierno y publicado en página web institucional.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y profesionales OAP	29-dic-20	No se cumplió, el 28 de Diciembre 2020 mediante Comité de Gestión y Desempeño se modifica el PAAC y se traslada la actividad para el año 2021
		4.2	Evaluación ciudadana de la Audiencia de RPC sobre la gestión de gobierno 2020.	Publicación de evaluación ciudadana de la audiencia de RPC 2020 en página web institucional.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Participación Ciudadana	31-dic-20	No se cumplió, el 28 de Diciembre 2020 mediante Comité de Gestión y Desempeño se modifica el PAAC y se traslada la actividad para el año 2021



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio



**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META DEL PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO
1 Transparencia activa	1.1 Revisar y/o actualizar la información de "Transparencia y Acceso a la Información" para verificar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.	Informe del resultado de la verificación publicado.	Secretaría General, Oficina de Tecnología de la Información, Oficina de Sistemas, Control Interno.	30/12/2020	La oficina de Control Interno realiza seguimiento mensual al cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso a la información por medio de una matriz de cumplimiento a los ítems de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015. Se realizaron Cinco (5) Seguimientos durante el año 2020.
	1.2 Actualización de los conjuntos de datos abiertos publicados.	Conjuntos de datos abiertos actualizados publicado.	Oficina de Tecnología de la Información.	30/12/2020	Se han adelantado gestiones para la publicación de datos abiertos, no se encuentra colaboración de las dependencias, planeación es la única que ha enviado la información, En este cuatrimestre se volvió a requerir a las dependencias y se obtuvo respuesta de Secretaria de Educación (4 datos). Tránsito (3 datos) NO se ha obtenido respuesta de la Secretaria de Salud y de la Oficina de Gestión del Riesgo.



# MAGDALENA

## La fuerza del cambio



2	Transparencia Pasiva	2,1	Fortalecer el conocimiento de los criterios normativos aplicables a la atención de las peticiones que ingresen a la Institución (Tipos de petición, tiempos de respuesta según tipo) y las consecuencias de no atenderlas dentro del termino	80% del personal incorporado directa o indirectamente con la atención a PQRSD, informado a través de cualquier medio de comunicación interna (correos institucionales, capacitaciones, Charlas, etc.)	Secretaría General / Talento Humano / Capacitación y Bienestar y Atención al ciudadano	Trimestral	La Secretaría General ha liderado el diseño de un plan operativo encaminado a mejorar la gestión para atender las peticiones que ingresen a la Gobernación del Magdalena, el cual está en etapa de revisión y ajustes para posteriormente proceder a su implementación respectiva.
		2.2	Hacer seguimiento a los indicadores establecidos por la Gobernación, para el proceso de atención a peticiones que ingresan por los canales dispuestos por la entidad, en términos de oportunidad, Eficiencia, eficacia y calidad.	2 informes semestrales de seguimiento a las PQRSD publicados	Oficina de Control Interno	Semestral	La oficina de Control Interno hizo el respectivo seguimiento y realizó los informes, los cuales están publicado en la página web de la Gobernación en el enlace <a href="http://www.magdalena.gov.co/tema/informe-de-pqr">http://www.magdalena.gov.co/tema/informe-de-pqr</a> 2.3
		2.3	Socializar la política y los protocolos de Servicio al ciudadano en todos los niveles	100% de las dependencias informados a través de cualquier	Secretaria General al ciudadano	Mensualmente	La confirmación de la política de servicio al ciudadano, en un proyecto, dentro de la carta de navegación o Plan de Desarrollo 2020 – 2023, se convierte en la primera acción de socialización de la respectiva política. Una vez decretado el plan de desarrollo y aprobado por la honorable Asamblea Departamental. En la página y no en niveles



# MAGDALENA

## La fuerza del cambio



		de la entidad que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía	medio de comunicación interna (correos institucionales, capacitaciones, charlas, etc.)			
3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3,1	Elaboración y/o Actualización de Inventarios Documentales en el Formato Único de Inventario Documental- FUID	Publicar los FUID actualizados	Secretaría General, Área de Gestión Documental, Área de Sistemas	30/12/2020	La Gobernación del Magdalena cuenta con su Formato Único de Inventario Documental FUID en el cual se encuentran, a fecha 31 de diciembre de 2019, registrados los inventarios de los documentos que reposan en el Archivo Central en un 100%, así como los documentos que reposan en los Archivos de Gestión en un 90% a la fecha se encuentran inventariados 220 ML Metros lineales nuevos, pero no han sido publicados
	3,2	Elaboración y/o Actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada	Publicar los Índices actualizados	Secretaría General, Área de Gestión Documental, Área de Sistemas	30/12/2020	El Índice de información se encuentra actualizado y se encuentra publicada en la página web de la entidad en el link: <a href="http://www.magdalena.gov.co/control/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada">http://www.magdalena.gov.co/control/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada</a>
	3,3	Elaboración y/o Actualización del Esquema de Publicación de Información	Publicar el Esquema actualizado	Secretaría General, Área de Gestión Documental, Área de Sistemas	30/12/2020	El Esquema de publicación de información se encuentra actualizado y se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link: <a href="http://www.magdalena.gov.co/control/esquema-de-publicacion-de-informacion">http://www.magdalena.gov.co/control/esquema-de-publicacion-de-informacion</a>



4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	Generación de informe de seguimiento a solicitudes recibidas	Publicación de Informe de PQRS	Secretaría General – Oficina de Control Interno		La oficina de Control Interno hizo el respectivo seguimiento semestral y realizó los informes, los cuales están publicado en la página web de la Gobernación en el enlace <a href="http://www.magdalena.gov.co/tema/informe-de-pqr">http://www.magdalena.gov.co/tema/informe-de-pqr</a>
--	-----	--	--------------------------------	---	--	---



**COMPONENTE 5: SERVICIO AL  
CIUDADANO**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META DEL PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO
1 Estructura Administrativa y Dirección Estratégica	1.1 Definición de la estrategias institucionales de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG.	Construido plan de acción de la Secretaria General con acciones contempladas en los criterios referenciales de la política de servicio al ciudadano	Secretaria General	31/12/2020	El haber incorporado la política de servicio al ciudadano dentro de la carta de navegación o plan de desarrollo de la gobernación 2020 - 2023, muestra que se cuenta con una estrategia diseñada desde la Secretaría General, el cual contempla los criterios referenciales exigidos por parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
	1.2 Medición del índice de satisfacción ciudadana.	Elaboración hoja metodológica para la medición del indicador de PQRSD. Elaboración de dos (2) informes semestrales del seguimiento del índice de PQRSD.	Secretaria General / Servicio al ciudadano y control interno	31/03/2020	desde la Secretaría General ya se diseñó una hoja metodológica ya encuentra en aplicación, donde se define un indicador de eficiencia cuyo propósito es medir el grado de oportunidad en el que se da trámite a las peticiones, quejas , reclamos y sugerencias, acuerdo a lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo



						Contencioso Administrativo. Se debe contratar una encuesta y caracterización de los de los usuarios
2 Fortalecimiento de Los Canales de Atención	2.1	Disposición de condiciones e insumos requeridos para la operación de los canales de servicio de atención al ciudadano.	Dispuestos dos espacios de trabajo dedicadas a la atención al ciudadano con canales de servicios (Presencial, telefónico y Web)	Secretaria General / Recursos Físicos y Sistemas	31/12/2020	En la medida que se avance en la implementación de esta política, es necesario avanzar desde la Oficina de talento humano, en el marco de su plan estratégico de Talento Humano, con la asignación del equipo de servicio necesario para la oficina de servicio al ciudadano y por parte del área funcional de Recursos físicos y sistemas, en la adquisición de todos los canales de atención necesario y requerido. Se hace necesario el fortalecimiento de lo establecido mediante capacitaciones y sensibilidad en los temas que tienen que ver para la atención al ciudadano
3 Talento Humano	3.1	Diseño de la oferta de capacitación a servidores públicos sobre el componente de Cultura de servicio y atención al ciudadano.	Dos (2) capacitaciones a servidores públicos: componente de Cultura de servicio y atención al	Secretaria General/ Talento Humano / Área de capacitación y bienestar	Primer cuatrimestre	Durante el primer trimestre del presente año se articuló con la Escuela Superior de Administración Pública ( ESAP), y el Sena Regional Magdalena, lográndose con este último la asignación de formaciones para



			ciudadano			los servidores públicos de la Gobernación del Magdalena en Servicio al Ciudadano, Con el SENA se logró una capacitación durante esta vigencia de atención al cliente	
4	Relacionamiento con el Ciudadano	4.1	Publicación y divulgación sitio web institucional de las estadísticas de peticiones presentadas a la entidad	Reporte de estadísticas publicadas en página Web.	Secretaría General/Área de Sistema	Semestral	Se presenta un informe mensual y uno cada seis meses sobre el comportamiento de las PQRS, es publicado en la página web de la entidad, sin embargo no se está realizando un estadístico visible en la página del comportamiento de las PQRS.
		4.2	Actualización del módulo de preguntas frecuentes a partir de los temas priorizados por los ciudadanos.	Módulo Actualizado	Secretaría General/Área de Sistema	Mensualmente	Se encuentra actualizado, de acuerdo al comportamiento de las preguntas durante el año inmediatamente anterior, sin embargo las preguntas más frecuentes tienen que ver con temas relacionados con las rentas, y pasaportes



**COMPONENTE 6: INTEGRIDAD**

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META DEL PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	
1	Integridad en el ejercicio público	1.1	Divulgación a servidores públicos y contratistas del Código de Integridad de la Gobernación mediante los canales de comunicación y de información habilitados institucionalmente.	Código de Integridad divulgado institucionalmente.	Secretaria General /Talento Humano / Capacitación, bienestar y SSST	Semestral	El código de Integridad se encuentra debidamente publicado en la página web y desde el área de capacitación se vienen implementando diferentes mecanismos de socialización entre los funcionarios, fueron capacitados 274 funcionarios de la administración Departamental que equivale a un 73 % de la entidad