

Seguimiento No.3: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2024

Fecha de publicación: Enero 31 de 2024
Fecha de actualización: Enero 31 de 2024
Fecha de próximo seguimiento: No aplica

Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión y/o actualización la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental	Se revisó la Política de Administración de Riesgos de la Entidad y se observó conforme a las necesidades actuales de la Entidad y por tanto no se actualizará.	100%	Ninguna
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción	Se revisó el Mapa de Riesgos de Corrupción de los 23 Procesos de la Entidad, haciendo énfasis en la identificación de riesgos fiscales asociados con riesgos de corrupción.	100%	Ninguna
3. Consulta y divulgación	3.1	Convocar a los líderes y demás responsables en cada proceso a participar en las etapas asociadas a la Gestión de Riesgos de Corrupción	Se realizó proceso de inducción al personal nuevo, haciendo énfasis en la Política de Riesgos de la Entidad y el formato de Mapa de Riesgos Ajustado con todos los procesos.	100%	Ninguna
4. Monitoreo y revisión	4.1	Monitoreo y revisión trimestral de los mapas de riesgos de corrupción, en el marco del Sistema de Gestión	Se revisaron los mapas de todos los procesos en conjunto con sus responsables, haciendo énfasis en la revisión de causas y consecuencias para fortalecer el análisis y mejorar la definición de controles.	100%	Ninguna
5. Seguimiento	5.1	Seguimiento a mapas de corrupción	Se realizaron los cuatro seguimientos trimestrales de la vigencia 2024, publicados en el one drive asociado para este fin.	100%	Ninguna
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
1.Racionalización de Trámites	1.1	Adelantar el proceso de la racionalización de dos (2) trámites previamente seleccionados	Se cumplió con la publicación de los siguientes trámites: "Apertura de los centros de estética y similares" y "Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos".	100%	En el último trimestre, se realizó la modificación en el alcance de la actividad, de 4 a 2 trámites priorizados, de conformidad con lo establecido en las metas de la Secretaría de Salud
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
	1.1	Elaborar el autodiagnóstico de Rendición de Cuentas	En el mes de abril se realizó el autodiagnóstico del proceso con el equipo líder de rendición de cuentas, en el marco del diligenciamiento del FURAG.	100%	Ninguna
	1.2	Definir de los temas prioritarios para la Rendición de Cuentas (a través de encuestas, análisis PQRS, encuentros con grupos de interés)	En el Plan de Desarrollo 2024-2027, se establecieron los objetivos y metas relacionados con el Buen Gobierno y la Transparencia, los cuales incluyen la orientación estratégica de la entidad en materia de Rendición de Cuentas. Este marco servirá como referencia para la identificación de los temas prioritarios a abordar. Según los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos, se ha conformado un listado de temas de interés que guiarán la planificación de los próximos eventos de diálogos y rendición de cuentas. El 5 de diciembre de 2024, se publicó en el sitio web de la entidad la encuesta sobre los temas de interés en la sección Participa, donde los ciudadanos pudieron seleccionar los temas que les gustaría conocer más a fondo en la audiencia pública. Además, durante los tres espacios de rendición de cuentas llevados a cabo en 2024, los participantes tuvieron la oportunidad de proponer nuevas temáticas para futuras rendiciones de cuentas, en función de sus intereses.	100,0%	Ninguna
	1.3	Establecer e implementar una Estrategia de Comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso diferencial de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos y virtuales de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales	Durante el año 2024, la Gobernación del Atlántico implementó una estrategia de comunicación para los tres espacios de rendición de cuentas realizados, utilizando una combinación de medios presenciales, virtuales y escritos, con el objetivo de garantizar el acceso diferencial a diversas poblaciones. Los eventos presenciales permitieron la participación directa de la ciudadanía, mientras que las transmisiones en vivo a través de las plataformas de Facebook y YouTube de la entidad facilitaron la participación de quienes no podían asistir en persona. Además, en la sección Participa de la página web, se publicaron los informes previos a los espacios de rendición de cuentas, así como los informes de resultados posteriores, asegurando que aquellos que no pudieron asistir ni conectarse pudieran mantenerse informados sobre los temas tratados. La estrategia también contempló la accesibilidad para personas con discapacidad, ofreciendo interpretación en lengua de señas. La Oficina de Comunicaciones, en colaboración con la Secretaría de Planeación, coordinó y ejecutó las acciones de comunicación implementadas durante estos espacios, garantizando su efectividad y alcance.	100%	Ninguna
	1.4	Mantener actualizado el calendario de eventos de diálogos de Rendición de Cuentas	Se publicaron todas las jornadas programadas de encuentros con la ciudadanía en el Calendario de Eventos de Diálogo, disponible en el botón Participa de la página web. El primer evento se llevó a cabo el 9 de julio, el segundo el 8 de noviembre y el tercero el 14 de noviembre.	100%	Ninguna

Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.5	Diseñar piezas comunicativas didácticas para dar a conocer la rendición de cuentas: Banner página principal (Participa) y Banner de la sección de Rendición de Cuentas. Tarjetas de invitación que sirvan para enviar por correos, WhatsApp y redes. Anuncio de prensa	Se diseñaron y publicaron las piezas de comunicación en la página principal de la entidad y en el botón Participa, dentro de la sección de rendición de cuentas, para los siguientes eventos: la rendición de cuentas de los 150 días del Plan de Desarrollo, realizada el 9 de julio de 2024; el espacio de diálogo Nodo de Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico, llevado a cabo el 8 de noviembre; y la rendición de cuentas sobre derechos humanos, celebrada el 14 de noviembre. Estas piezas, junto con el informe inicial y el reglamento, fueron distribuidas a través de medios virtuales, como correos electrónicos, redes sociales oficiales de la entidad y WhatsApp, asegurando un amplio alcance y facilitando el acceso a la información.	100,0%	Ninguna
	1.6	Publicar las Preguntas y Respuestas del Espacio de Diálogo, Documento anexo del Informe de Resultados de la RC: Responder todas las preguntas que genere la ciudadanía antes y durante la Rendición de Cuentas	Se publicaron en la página web de la entidad, en el menú Participa, en la sección de Rendición de Cuentas, los informes de preguntas y respuestas de los tres espacios realizados: la rendición de cuentas de los 150 días del Plan de Desarrollo, llevada a cabo el 9 de julio de 2024; el espacio de diálogo Nodo de Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico, realizado el 8 de noviembre; y la rendición de cuentas sobre derechos humanos, celebrada el 14 de noviembre. Estos informes están disponibles en el siguiente enlace: https://www.atlantico.gov.co/index.php/preguntas-respuestas-espacios-dialogo .	100,0%	Ninguna
	1.7	Elaborar y publicar el Informe de Gestión de Rendición de Cuentas (Logros, beneficiados e inversión) en diferentes formatos, para diferentes poblaciones y en diferentes canales. En lenguaje claro para consulta y comentarios de la ciudadanía.	Se publicaron los informes de gestión de rendición de cuentas correspondientes a la rendición de cuentas de los 150 días del Plan de Desarrollo, al espacio de diálogo Nodo de Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico y a la rendición de cuentas sobre derechos humanos en la página web de la entidad. Además, dichos informes fueron adjuntados a los correos de invitación enviados a nuestros grupos de interés, con el fin de ampliar su alcance y asegurar un mayor conocimiento de la ciudadanía. Los informes de gestión de rendición de cuentas pueden consultarse en el siguiente enlace: https://www.atlantico.gov.co/index.php/informes-de-rendicion-de-cuentas .	100,0%	Ninguna
	1.8	Consolidar y publicar el Informe de Gestión del Nodo "Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico"	El 8 de noviembre se llevó a cabo el espacio de diálogo Nodo de Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico. En relación con este evento, se consolidó y publicó el informe de gestión correspondiente el 25 de octubre de 2024, en el botón Participa de la sección de Rendición de Cuentas de la página web de la entidad. El informe se encuentra disponible en el siguiente enlace: https://www.atlantico.gov.co/index.php/informes-de-rendicion-de-cuentas/24914-informes-de-gestion-2024-espacio-de-dialogo-nodo-rendicion-de-cuentas-para-la-juventud-del-atlantico	100,0%	Ninguna
	1.9	Elaborar y publicar el reglamento de la Rendición de Cuentas: incluya temas, fechas, lugar, reglas de participación, metodología de diálogo y resultados esperados. Establecer unas reglas de juego bajo la cual se registrará el espacio de diálogo, estas deben ser consultadas y validadas por los asistentes	Se elaboraron y publicaron los reglamentos correspondientes a los siguientes espacios de diálogo de rendición de cuentas en la página web de la entidad, específicamente en el botón Participa, dentro de la sección Convocatoria Participación Ciudadana: -Rendición de cuentas de los 150 días del Plan de Desarrollo, realizada el 9 de julio de 2024. -Nodo de Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico, llevado a cabo el 8 de noviembre de 2024. -Rendición de cuentas sobre derechos humanos, celebrada el 14 de noviembre de 2024. Además, estos reglamentos fueron adjuntados a los correos de invitación enviados a nuestros grupos de interés, con el fin de asegurar que la ciudadanía estuviera informada sobre la metodología que se seguiría en los espacios de diálogo de rendición de cuentas. A continuación, se detallan los enlaces directos a los reglamentos de cada uno de los espacios: -Rendición de cuentas de los 150 días del Plan de Desarrollo: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpgclclefindmkaj/https://www.atlantico.gov.co/images/stories/informe_gestion/2024/reglamento_audiencia_rendicion_cuentas_2024_150_das.pdf -Nodo de Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpgclclefindmkaj/https://www.atlantico.gov.co/images/stories/adjuntos/juventud/2024/reglamento_rendicion_cuentas_juventud.pdf -Rendición de cuentas sobre derechos humanos: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpgclclefindmkaj/https://www.atlantico.gov.co/images/stories/adjuntos/juventud/2024/reglamento_rendicion_cuentas_juventud.pdf	100,0%	Ninguna
	1.10	Desarrollar campaña pedagógica para fomentar la participación en los procesos de Rendición de Cuentas dirigida a servidores y ciudadanos.	La Gobernación del Atlántico ha implementado una campaña pedagógica para fomentar la participación en los procesos de rendición de cuentas, dirigida tanto a servidores públicos como a ciudadanos. En los diferentes espacios institucionales, se ha incentivado a los enlaces de rendición de cuentas a motivar a sus compañeros de trabajo a participar activamente, ya sea de forma presencial o virtual, reconociendo que también forman parte de nuestra población objetivo. Además, se ha utilizado el correo electrónico y WhatsApp para enviar invitaciones a las convocatorias de los eventos de rendición de cuentas, asegurando un mayor alcance y facilitando la participación en estos espacios de diálogo y transparencia.	100,0%	Ninguna

Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
	1.11	Elaborar y publicar el formulario de participación para identificar las necesidades de información y diálogo (digital y código QR)	Previo a cada evento de rendición de cuentas, la Gobernación del Atlántico ha elaborado y publicado formularios de participación diseñados para identificar las necesidades de información y diálogo de la ciudadanía. Estos formularios están disponibles tanto en formato digital como mediante un código QR, accesibles a través de nuestra página web y redes sociales. A través de este formulario, los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes, sugerencias y áreas de interés, brindando un canal directo para que participen activamente en los procesos de rendición de cuentas y contribuyan al fortalecimiento de la transparencia y la gestión pública.	100,0%	Ninguna
2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Desarrollo de los espacios de dialogo de Rendición de Cuentas con los grupos de interés y de valor a y través de diferentes mecanismos de participación	La Gobernación del Atlántico organizó diversos espacios de diálogo de rendición de cuentas en 2024, dirigidos a los grupos de interés y de valor, empleando múltiples mecanismos de participación para garantizar la inclusión y el acceso a la información. Estos espacios fueron diseñados para promover la interacción directa con la ciudadanía, facilitando la participación tanto presencial como virtual a través de plataformas digitales, encuestas y formularios de participación. De este modo, se aseguró que los procesos de rendición de cuentas fueran transparentes, accesibles y verdaderamente participativos.	100,0%	Ninguna
	2.2	Desarrollo del espacio de dialogo del Nodo de Rendición de Cuentas formulado	El 8 de noviembre se activó el Nodo de Juventud del Atlántico, realizando su primera actividad en la sede de la Banda de Baranoa, con la participación de 966 jóvenes provenientes de diversos municipios del Departamento. Durante el evento, los asistentes tuvieron la oportunidad de recorrer los stands de varias entidades, como el Departamento para la Prosperidad Social (DPS), el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Universidad del Atlántico, el SENA, Indeportes y diferentes dependencias de la Gobernación del Atlántico. Los representantes de estas instituciones ofrecieron información sobre los servicios disponibles para los jóvenes y presentaron un resumen de la gestión realizada durante 2024. Además, los jóvenes pudieron interactuar directamente con los representantes, expresar sus necesidades y compartir cómo consideraban que cada entidad podría apoyarlos, así como hacer preguntas para resolver cualquier inquietud. Durante el evento, también participaron en una encuesta de satisfacción, donde pudieron sugerir temas de interés para futuros espacios de diálogo.	100,0%	Ninguna
	2.3	Complementar el evento de diálogo implementando espacios virtuales	La Gobernación del Atlántico complementó los eventos de diálogo implementando espacios virtuales a través de plataformas digitales, como transmisiones en vivo por Facebook y YouTube, lo que permitió la participación de los ciudadanos que no podían asistir de manera presencial. Además, se habilitaron formularios y encuestas en línea para fomentar la interacción y recolección de inquietudes y sugerencias de los participantes, asegurando que los procesos de rendición de cuentas fueran accesibles para todos, sin importar su ubicación. Esto garantizó una mayor inclusión y fortaleció la participación ciudadana en los espacios de diálogo.	100,0%	Ninguna
	2.4	Implementar espacios de participación haciendo uso de las redes sociales	La Gobernación del Atlántico implementó espacios de participación a través de las redes sociales, utilizando plataformas como Facebook, X, Instagram y WhatsApp para convocar a la ciudadanía a los eventos de rendición de cuentas y fomentar la interacción en tiempo real. Mediante publicaciones, transmisiones en vivo, encuestas y formularios digitales, se incentivó la participación activa de los ciudadanos, permitiéndoles expresar sus inquietudes, hacer preguntas y proponer temas de interés. Este enfoque en redes sociales facilitó un canal directo y accesible, promoviendo una mayor inclusión y transparencia en los procesos de diálogo y rendición de cuentas.	100,0%	Ninguna
	2.5	Aplicar la encuesta de satisfacción (impresa, digital y código QR)	La Gobernación del Atlántico aplicó la encuesta de satisfacción de manera integral, utilizando formatos impresos, digitales y mediante un código QR para asegurar un alcance amplio y diverso. Las encuestas impresas fueron distribuidas en los eventos presenciales de rendición de cuentas, mientras que las versiones digitales y con código QR fueron compartidas a través de las redes sociales, facilitando la participación de quienes no podían asistir de manera presencial. Esta estrategia permitió recolectar opiniones y sugerencias de los ciudadanos, con el objetivo de evaluar la experiencia de los participantes y mejorar futuros procesos de rendición de cuentas.	100,0%	Ninguna

Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
3: Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora.	3.1	Elaborar y publicar el Informe de Resultados de los espacios de diálogo de Rendición de Cuentas	La Gobernación del Atlántico elaboró y publicó el Informe de Resultados de los espacios de diálogo de rendición de cuentas en su página web, en la sección Participa- Rendición de Cuentas- Acciones de Mejora, con el objetivo de garantizar el acceso de la ciudadanía a la información relevante generada durante estos eventos. El informe detalla los temas tratados, las propuestas y sugerencias recibidas, así como las acciones a seguir. Este informe fue divulgado ampliamente a través del sitio web institucional, promoviendo la transparencia en el proceso de rendición de cuentas. A continuación, se presentan los enlaces directos a los informes de resultados de cada uno de los espacios: -Rendición de cuentas de los 150 días del Plan de Desarrollo: https://www.atlantico.gov.co/index.php/acciones-mejora/24323-informe-de-resultados-rendicion-de-cuentas-150-dias-de-gobierno -Nodo de Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico: https://www.atlantico.gov.co/index.php/acciones-mejora/25162-informe-de-resultados-nodo-rendicion-de-cuentas-para-la-juventud-del-atlantico-2024 -Rendición de cuentas sobre derechos humanos: https://www.atlantico.gov.co/index.php/acciones-mejora/25207-informe-de-resultados-rendicion-de-cuentas-de-derechos-humanos-2024	100,0%	Ninguna
	3.2	Publicar las Preguntas y Respuestas del Espacio de Diálogo, Documento anexo del Informe de Resultados de la RC: Responder todas las preguntas que genere la ciudadanía antes y durante la Rendición de Cuentas	La Gobernación del Atlántico ha publicado las preguntas y respuestas generadas por la ciudadanía durante los espacios de diálogo de rendición de cuentas, como documento anexo al Informe de Resultados de cada evento. Las preguntas fueron recopiladas tanto antes como durante los espacios de rendición de cuentas y respondidas por las dependencias correspondientes. Estos informes, que incluyen las preguntas y sus respuestas, están disponibles en nuestra página web en la sección Participa -Rendición de Cuentas - Preguntas y Respuestas, para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a la información generada en estos espacios de diálogo. Este proceso refuerza la transparencia y el compromiso de la Gobernación del Atlántico con la ciudadanía, promoviendo una participación activa y el seguimiento de los temas tratados. A continuación, se presentan los enlaces directos a los informes de preguntas y respuestas de cada uno de los espacios: -Rendición de cuentas de los 150 días del Plan de Desarrollo: https://www.atlantico.gov.co/index.php/preguntas-respuestas-espacios-dialogo/24586-informe-de-respuestas-a-preguntas-rendicion-de-cuentas-de-los-primeros-150-dias-de-gobierno -Nodo de Rendición de Cuentas para la Juventud del Atlántico: https://www.atlantico.gov.co/index.php/preguntas-respuestas-espacios-dialogo/25161-preguntas-y-respuestas-rendicion-de-cuentas-nodo-juventudes-departamento-del-atlantico-2024 -Rendición de cuentas sobre derechos humanos: https://www.atlantico.gov.co/index.php/preguntas-respuestas-esnacios-dialogo/25206-preguntas-y-respuestas-rendicion-de-cuentas-de-derechos-humanos-	100,0%	Ninguna
	3.3	Evaluación interna, seguimiento al proceso y resultados de la gestión de Rendición de Cuentas.	Se realizaron tres (3) evaluaciones a los ejercicios de Rendición de Cuenta desarrollados por la Entidad en la vigencia 2024	100,0%	Ninguna
	3.4	Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos	La Gobernación del Atlántico ha mantenido informados a los grupos de valor sobre los avances en el cumplimiento de los compromisos adquiridos durante los espacios de rendición de cuentas mediante diversos canales de comunicación. Las respuestas a las inquietudes planteadas por los participantes en los eventos de rendición de cuentas fueron resueltas y comunicadas de manera directa, ya sea a través de los datos de contacto proporcionados por los ciudadanos al realizar su consulta, o en aquellos casos en los que no se aportó un medio de contacto, estas respuestas fueron publicadas en los informes de preguntas y respuestas disponibles en la página web de la entidad, accesibles a través del siguiente enlace: https://www.atlantico.gov.co/index.php/preguntas-respuestas-espacios-dialogo . Estos informes, que incluyen tanto las preguntas como las respuestas correspondientes, garantizan la transparencia del proceso y permiten un adecuado seguimiento de las acciones tomadas.	100,0%	Ninguna
	3.5	Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	La Gobernación del Atlántico realiza una evaluación continua de su Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la recolección y análisis de datos obtenidos a través de encuestas de satisfacción, formularios de participación y comentarios de los ciudadanos, quienes tienen la oportunidad de expresar sus opiniones tanto durante como después de los espacios de diálogo. Esta evaluación permite identificar áreas de mejora, ajustar los mecanismos de participación y asegurar que los procesos de rendición de cuentas sean efectivos, inclusivos y transparentes. Los resultados de estas evaluaciones se utilizan para diseñar estrategias más eficientes en futuros eventos, garantizando que las necesidades y expectativas de la ciudadanía sean adecuadamente atendidas. Los hallazgos de las evaluaciones se reflejan en los Informes de Resultados de los tres espacios de diálogo realizados durante 2024, los cuales están disponibles a través del siguiente enlace: https://www.atlantico.gov.co/index.php/acciones-mejora	100,0%	Ninguna
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias					
Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
	1.1	Formular la política institucional, modelo o estrategia de servicio y/o relacionamiento con la ciudadanía que contenga acciones de lenguaje claro y que cuente con un responsable para su implementación	La entidad consolidó su estrategia en el PAAC de la vigencia 2024 y en las metas establecidas sobre el tema en el Plan de Desarrollo 2024-2027 (Sostenibilidad Gubernamental)	100%	Ninguna

Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.2	Desarrollar ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, en articulación con otras dependencias y acorde a la identificación de necesidades o alcance definido por la entidad	Se realizó un ejercicio de identificación de grupos de valor , con miras a la construcción del Plan de Desarrollo 2024-2027, y cuya participación quedó consolidada en el artículo 4o del citado documento.	100%	Ninguna
	1.3	Elaborar el plan de trabajo para la implementación de la política, modelo y/o estrategia formulada, a través de los instrumentos de planeación institucional (PAAC y/o Programa de Transparencia y Ética Pública)	Se elaboró el PAAC para la vigencia 2024, el cual contiene las acciones para la implementación de la estrategia de relacionamiento con el ciudadano	100%	Ninguna
2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público	Se desarrolló la estrategia de socialización del Código de Integridad, asociado a las conductas a seguir para cada uno de los valores institucionales. Así mismo, se promovió el curso de INTEGRIDAD, en el marco de la reinducción realizado por la Subsecretaría de Talento Humano, a través de la plataforma IKONO-MOODLE.	100%	Ninguna
3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	3.1	Implementar estrategia de fortalecimiento del canal de atención virtual con acciones para garantizar la accesibilidad web (Resolución 1519 de 2020)	Se cumple con esta actividad, teniendo en cuenta que la entidad cuenta con la plataforma para atención virtual, a través del CHAT, en el horario de lunes a viernes de 8 am a 4 pm. Así mismo, la recepción de PQRSD en página web, 24 horas del día, 7 días a la semana. Así mismo, los avances logrados en materia de trámites para la liquidación de impuestos y de servicios de salud vía web.	100%	Ninguna
	3.2	Mantener en funcionamiento el menú de atención y servicio al ciudadano en la página web de la entidad siguiendo los lineamientos definidos por Función Pública	Menú de atención publicado en la página web de la entidad.	100%	Ninguna
	3.3	Definir, actualizar y publicar en la página web la oferta institucional (información pública, portafolio de trámites y servicios, formulario de PQRSD y espacios de diálogo)	En la página Web de la Gobernación del Atlántico, específicamente en el menú Atención Al ciudadano se puede acceder a información sobre los servicios de la Entidad, entre otros, Pasaporte, Programa de Vivienda "MI CASA BACANA", Autorización del ejercicio profesional, Proyecto de Vivienda para la Gente, Información Covid- 19 en Colombia y el Atlántico, así mismo acceso al formulario para el envío de las PQRSD.	100%	Ninguna
	3.4	Actualizar la documentación de procesos, procedimientos para la gestión del servicio o relacionamiento con la ciudadanía, (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites, servicios y participación ciudadana)	Se actualizó el PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS y la CARTA DE TRATO DIGNO. Disponible en el enlace: https://departamentoatlantico-my.sharepoint.com/personal/overgel_atlantico_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?FolderCTID=0x01200041E71B630C1B334081CD1208ADA7B9F3&id=%2Fpersonal%2Fovergel%5Fatlantico%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDOCUMENTOS%20DEL%20SGC%2FISO%209001%20SGC%2FProcedimientos%20e%20Instructivos%2F2%2E%20Misionales%2FAtencion%20al%20Ciudadano	100%	Ninguna
	3.5	Resolver peticiones ciudadanas de manera efectiva, oportuna y con calidad, en atención al procedimiento interno, recibo y respuesta de las peticiones	Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, se han recibido de conformidad con los procedimientos actualizados	100%	Ninguna
	3.6	Crear / actualizar / socializar / publicar los manuales y protocolos de servicio para garantizar su estandarización.	Se actualizó el PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS y la CARTA DE TRATO DIGNO. Disponible en el enlace: https://departamentoatlantico-my.sharepoint.com/personal/overgel_atlantico_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?FolderCTID=0x01200041E71B630C1B334081CD1208ADA7B9F3&id=%2Fpersonal%2Fovergel%5Fatlantico%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDOCUMENTOS%20DEL%20SGC%2FISO%209001%20SGC%2FProcedimientos%20e%20Instructivos%2F2%2E%20Misionales%2FAtencion%20al%20Ciudadano	100%	Ninguna
	3.7	Establecer y apropiar estrategia(s) de interacción con el ciudadano, a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras).	El Grupo Interno de Atención al Ciudadano, presta apoyo a la gestión de Comunicaciones, en las respuestas a las solicitudes recibidas a través de las redes sociales.	100%	Ninguna
4. Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Promover el intercambio periódico de buenas prácticas y experiencias exitosas entre entidades nacionales o territoriales.	Se realizó visita al Instituto Departamental de Tránsito para conocer su experiencia en la atención y respuesta de PQRSD. Así mismo se ha participado en las capacitaciones sobre la Política de Atención al Ciudadano por parte de Función Pública	100,0%	Ninguna
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Cumplir y reportar las metas de servicio, relacionamiento con la ciudadanía y lenguaje claro, definidas por la entidad en los instrumentos de planeación y la estrategia anual de servicio al ciudadano del PAAC y/o Programa de Transparencia y Ética Pública.	Trimestralmente se hace un seguimiento a las metas del proceso de Atención al ciudadano, con el cual analiza la gestión del Grupo de Trabajo, para en caso de ser necesario tomar acciones a implementar, con el fin de conseguir el cumplimiento de las metas.	100,0%	Ninguna
	5.2	Implementar instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información, en su interacción con la entidad (encuestas de percepción, evaluación de experiencia ciudadana, método de ciudadano incógnito, análisis del mapa de experiencia del servicio, entre otros).	La entidad cuenta con una Encuesta de Satisfacción, que permite validar la atención prestada a la ciudadanía, en pro de tomar las acciones requeridas. En página web se puede verificar los resultados del segundo semestre de la vigencia 2024 (https://atlantico.gov.co/index.php/informe-de-pqrsd/25413-informe-de-encuesta-de-satisfaccion-segundo-semestre-2024).	100,0%	Ninguna

Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
	5.3	Diseñar y ejecutar planes de mejora de acuerdo a las acciones u omisiones identificadas en la implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano.	Hay una NC por tiempo de respuesta en la auditoría al SGC por parte del organismo de certificación ICONTEC, la cual tiene asociada una acción correctiva en ejecución para la vigencia 2025.	100,0%	Ninguna
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades		Actividades cumplidas	% avance	Observaciones
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la información en la página web de acuerdo con la Resolución MinTic 1519 (anexo 2 y anexo 4)	La información se ha venido actualizando de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad.	100%	Ninguna
	1.2	Monitorear el cumplimiento de la publicación y actualización de la información institucional mediante la matriz de Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Se realizó un ejercicio de verificación independiente por parte de la Secretaría de Control Interno, al cumplimiento de publicación y actualización de la información institucional mediante la matriz de Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	100%	Ninguna
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Implementar mejoras en el aplicativo para gestionar las solicitudes de información de los ciudadanos	Se evidencia la ejecución de contrato 202303057 con Infometrika para la actualización de ORFEO, se verifica que incluye la integración con SAC para generar un número único de radicado y prevé la integración con cualquier otro aplicativo que se implemente en la Entidad y que atienda directamente al ciudadano. El aplicativo se observa en uso por parte de todas las dependencias	100%	Ninguna
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los instrumentos de gestión de la información de acuerdo a la Ley 1712 de 2014	Se realizaron las actividades contempladas en el PINAR para el periodo enero- diciembre de 2024	100%	Ninguna
	3.2	Actualizar el Plan Institucional de Archivo - PINAR	El Plan Institucional de Archivo PINAR se actualizó en la vigencia 2024, para el periodo 2024-2027 y fue publicado el 31 de enero de 2024 (https://www.atlantico.gov.co/index.php/plan-institucional-archivos/23085-plan-institucional-de-archivos-vigencia-2024-2027)	100%	Ninguna
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad a Información pública	4.1	Desarrollar y aplicar en los contenidos publicados en la página web institucional los lineamientos de accesibilidad (Resolución 1519 de 2021, anexo 1 Accesibilidad web).	Actividad ejecutada de manera continua de acuerdo con las necesidades de publicación	100%	Ninguna
	4.2	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Actividad ejecutada de acuerdo con las necesidades de la población en situación de discapacidad	100%	Ninguna
5. Monitoreo del acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Se publicó informe del tercer trimestre, de conformidad con la normatividad vigente (https://www.atlantico.gov.co/index.php/informe-de-pqrsd/25244-informe-de-atencion-y-seguimiento-de-pqrsd-tercer-trimestre-2024).	100%	Los informes se elaboran y publican de manera trimestral
	5.2	Diseñar e implementar una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre la información publicada en los menús de Transparencia y Acceso a la Información en la página web institucional	La entidad cuenta con una Encuesta de Satisfacción, que permite validar la atención prestada a la ciudadanía, en pro de tomar las acciones requeridas. En página web se puede verificar los resultados del segundo semestre de la vigencia 2024 (https://atlantico.gov.co/index.php/informe-de-pqrsd/25413-informe-de-encuesta-de-satisfaccion-segundo-semester-2024).	100%	Ninguna



RAFAEL FAJARDO MOVILLA
Secretario de Control Interno

Proyectó: Mauro Molina Consuegra / Oscar Vergel Llan