



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

Segundo seguimiento

Gobernación del Valle del Cauca



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA

GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

Dilian Francisca Toro Torres
GOBERNADORA DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA

Norma Hurtado Sánchez
SECRETARIA GENERAL

Lavrens Eric Mafla Masmela
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

EQUIPO DE PROFESIONALES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Carlos Humberto Martínez García
Alexánder García Rojas

Septiembre 10 de 2016



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	4
PRESENTACIÓN.....	5
1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	6
1.1 Objetivo.....	6
1.1.1 objetivos Específicos.....	6
1.2 Alcance.....	6
2. COMPONENTES DEL PLAN.....	7
2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción.....	7
2.2. Estrategia Antitrámites.....	8
2. 3. Rendición de Cuentas.....	8
2.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	9
2.5. Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.....	11
3. Seguimiento al Plan.....	12
4. conclusiones.....	18
5. Recomendaciones.....	20

INTRODUCCION

Es un imperativo moral y legal desarrollar y aplicar la actual normatividad en materia de transparencia y lucha contra la corrupción; pero indudablemente que hoy es igualmente una verdadera necesidad impulsar el modelo de “Gobierno Abierto” como herramienta en la gestión administrativa.

Este es nuestro reto: Promover un Gobierno Departamental moderno y productivo bajo firmes principios éticos y morales, abierto a la participación ciudadana a partir de generar la oportunidad para acceder a la información dando a conocer los actos gubernamentales de tal forma que pueda evaluarse su validez. De lo que se trata es que la comunidad participe de la toma de decisiones.

Por lo anterior, esta administración se fundamenta en los principios del “buen gobierno” con justicia y equidad, rindiendo cuentas en forma permanente; implementando con eficiencia y eficacia una administración departamental dinámica siempre respetando el imperio de la ley apoyándose en la tecnología de la información y de la comunicación y al mismo tiempo estimulando a las redes sociales como factor que compromete la participación ciudadana, fomentando una nueva cultura sobre la participación de la sociedad civil en la gestión pública.

De la misma manera, el compromiso es con una oportuna atención a la ciudadanía valorando todos los elementos del servicio al cliente con calidad. Somos los llamados a servir no sólo por mandato constitucional y legal sino por nuestra propia convicción. La probidad es nuestro primer valor en el servicio público.

Nuestra Gobernadora, Dilian Francisca Toro Torres Lidera estas iniciativas en el marco del Plan de Desarrollo 2016-2019, definiendo la línea: “Buen Gobierno”, para que los ciudadanos encuentren en la Gobernación a una institución comprometida y aliada de sus anhelos; de sus proyectos y necesidades de manera transparente y eficiente en los procesos de contratación; eliminando trámites obsoletos e ineficientes que impida los riesgos de corrupción; de fácil acceso a sus servicios, fortaleciendo la participación de la comunidad para que puedan ejercer el control social de la gestión administrativa.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, debe apropiarse por la Alta Dirección de la Entidad, por todos los Servidores públicos, contratistas y por la comunidad en general. Igualmente, debe ser socializado, promocionado, divulgado y a su vez constituirse en una apuesta institucional para combatir frontalmente la corrupción.

Estaremos siempre a sus órdenes para acompañar a las entidades territoriales, a las descentralizadas, a las veedurías ciudadanas, a la academia, y por supuesto a las Juntas de Acción Comunal y a las Juntas Administradoras Locales para prestar la asistencia técnica debida en la aplicación de las disposiciones que mitiguen el riesgo de corrupción y mejoren los servicios en la atención al ciudadano.

La transparencia en la gestión pública es tarea de todos.



PRESENTACIÓN

Como Gobernadora del Departamento del Valle del Cauca estoy comprometida con un modelo de Gobierno Abierto que significa la transparencia en todos nuestros actos y la disposición de informar a mis conciudadanos sobre todas las actuaciones de mi Gobierno para trabajar unidos en un solo propósito: Mejorar la calidad de vida con desarrollo social y productivo para las vallecaucanas y vallecaucanos.

En este sentido, quiero presentar a la Comunidad Vallecaucana y al País, las estrategias de mi Gobierno en la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para que se constituyan en un referente del ejercicio de la gestión pública presentando el Manual de la Conducta del Servidor Público y el Observatorio para la transparencia de la gestión Administrativa en el Departamento del Valle del Cauca, Instrumentos que promuevan la participación ciudadana y contribuyan a la Gobernanza.

De la misma manera, impulso una nueva política para la contratación pública que garantice la pluralidad de oferentes generando confianza en los procesos licitatorios y en la adjudicación para la compra de bienes y servicios.

El Plan concibe que los servidores públicos son la base esencial en la lucha contra la corrupción y por ello está soportado en el reconocimiento de la necesidad de fortalecer permanentemente los principios éticos y los valores, los cuales están plasmados en mi Plan de Desarrollo 2016 – 2019, teniendo como pilares: Un Gobierno Abierto a la Ciudadanía, Un Gobierno Responsable y Comprometido; y Un Gobierno con visión de Futuro.

Este instrumento que ponemos a la consideración ciudadana y que será la guía de nuestra actuación estará permanentemente en construcción y mejora a partir de la retroalimentación de la academia, de los sectores sociales y empresariales, gremios de la producción, entes de control social y de la comunidad en general para consolidar una verdadera cultura de la legalidad rescatando y afianzando nuestros valores tradicionales que todos los días nos hacen sentir más orgullosos de ser vallecaucanos.

El presente Plan contiene los siguientes componentes: Mapa de Riesgos de Corrupción, Estrategias de Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites; Mecanismos para la atención al ciudadano y para la transparencia y acceso a la Información.

En mi tarea de Gobierno, la formación ciudadana comienza en las aulas de nuestras instituciones educativas a partir de una educación fundamentada en la ética pública y en la práctica del bien común.



DILIAN FRANCISCA TORO TORRES
Gobernadora del Departamento del Valle del Cauca



1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo

Elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*” y establecer estrategias encaminadas en la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca.

1.1.1 Objetivos específicos.

- Determinar los criterios generales para la identificación, análisis, valoración administración y prevención de los riesgos de corrupción de la Gobernación del Valle del Cauca, para la formulación del Plan Anticorrupción, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a evitarlos y/o eliminarlos.
- Diseñar e Implementar la Estrategia de Racionalización de Trámites, con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la Administración Departamental.
- Elaborar e implementar la estrategia de Rendición de Cuentas, como un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, diálogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la Administración Departamental para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer el mecanismo de Atención al Ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Departamental con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.
- Implementar y evaluar los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Administración Departamental.

1.2 Alcance

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser cumplidos por todas y todos los servidores públicos de las dependencias de la Entidad conforme a su responsabilidad contenida en el Manual de Funciones y en el Modelo de Operación por Procesos.



2. COMPONENTES DEL PLAN

El Plan se diseñó teniendo en cuenta la estructura y conceptos establecidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2/2015”.¹ El Plan lo integran los siguientes Componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

2.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

Se entiende por Riesgo de Corrupción la Posibilidad que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.² Por lo tanto, en la Gobernación del Valle del Cauca definimos así la política para la Administración del Riesgo de corrupción:

“Nos comprometemos a promover los valores y principios en que se soporta la función pública, y el buen gobierno considerando las competencias, compromisos y motivación de cada uno de los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca, a través de un Sistema Integrado de Gestión y una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente al servicio de los ciudadanos, aplicando el modelo de Gobierno Abierto que permita anticipar y responder de manera oportuna y óptima para la prevención de los riesgos de corrupción, en cumplimiento de las funciones misionales encomendadas”.

La formulación de los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos se diseñó teniendo en cuenta los pasos y formatos establecidos en el documento “Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción 2015”. Logrando consolidar un Mapa de Riesgos Institucional, el cual, agrupa los riesgos de corrupción identificados por procesos y las acciones preventivas orientadas a prevenirlos o evitarlos.

La Gobernadora del Departamento, Dra. Dilian Francisca Toro Torres generó una directriz clara y precisa de avanzar en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, articulando los diferentes modelos de gestión entre los que se encuentran el MECI, la Norma NTCGP 1000:2009, la NTC ISO 14001:2015, SISTEDA y el SG-SST, los cuales plantean explícitamente el deber institucional frente al establecimiento de controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos.

¹ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2/2015..

² Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción 2015. Presidencia de la Republica.



2.2 Estrategia Antitrámites

La Gobernación del Valle del Cauca, enfocará sus esfuerzos realizando diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los trámites que actualmente brinda a la comunidad vallecaucana, propendiendo por la eficiencia y la transparencia en la gestión y haciendo más fácil la relación del ciudadano con las dependencias de la Gobernación.

Pondremos en marcha un Plan de Acción 2016 para adoptar la Política de Racionalización de Trámites. Los ciudadanos apreciarán en la Gobernación a una institución eficiente y aliada al servicio de sus iniciativas, de sus proyectos y sueños. La estrategia antitrámite contempla para

los cuatro años la tecnificación y modernización de procesos, para que, por ejemplo, la expedición de documentos como el Pasaporte, se haga en menor tiempo y en condiciones cómodas y favorables para los ciudadanos.

Como parte de la estrategia se crearán las Urnas de Sugerencias para que los vallecaucanos aporten ideas y propuestas para eliminar trámites obsoletos, ineficientes, que pueden estimular la corrupción. Nadie mejor que el propio ciudadano para saber en qué condiciones puede recibir un servicio y una atención óptima de la Gobernación.

Para el año 2016 se tiene en el plan de acción para adoptar la política de racionalización de trámites las siguientes metas de producto:

- Obtener un inventario y las hojas de vida actualizadas de los trámites y servicios de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Publicar en la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca los trámites y servicios aprobados.
- Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT los Trámites y servicios aprobados.
- Presentar un portafolio de los servicios que brinda la Gobernación del Valle

2.3 Rendición de Cuentas

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, *“por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, la rendición de cuentas es *“... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los Servidores Públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la Sociedad Civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”*; igualmente, es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Por lo anterior, la Rendición de Cuentas será un proceso permanente de la Administración. Los vallecaucanos deben sentir que el Estado y la Gobernación, les pertenece a ellos y que es tarea de todas y todos preservar y promover lo que es público. Por eso la Rendición de Cuentas será un objetivo permanente para que los ciudadanos estén informados de todo lo que ocurre en la

Gobernación; Un dialogo permanente con la ciudadanía para que ella conozca el sustento de las decisiones, controvierta el resultado de los diagnósticos y comprenda los criterios que se emplearon en el proceso que soportó la adopción de acciones y toma de decisiones. De la misma manera para que puedan aportar y proponer soluciones a la actual problemática.

La Rendición de Cuentas permanente, será también un mecanismo para que los ciudadanos conozcan el desempeño de los funcionarios de la Gobernación, con todo lo que ello implica en materia de incentivos y/o sanciones.

En este sentido la Gobernación del Valle del Cauca ha dispuesto diversos mecanismos para abordar cada una de las fases de manera permanente a lo largo de cada vigencia y finalizar el proceso de Rendición de Cuentas con la Audiencia Pública:

Para el año 2016 se tiene un plan de acción para adoptar la política de rendición de cuentas con las siguientes metas de producto:

- Actualizar página web de la Gobernación
- Registro en página web y redes sociales de las Rendiciones de Cuentas
- Utilizar espacios de comunicación masiva para dar a conocer los informes de Rendición de Cuentas
- Boletines de Prensa e informes periodísticos
- Realizar dos Audiencias Públicas en el Departamento.
- Realizar cuatro ruedas de prensa con medios de comunicación.
- Interactuar con grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías para establecer comunicación y retroalimentación.
- Realizar tres seminarios presenciales o virtuales de Rendición de cuentas
- Link en la página web que contiene una sección de preguntas frecuentes acerca de la Rendición de Cuentas.
- Elaborar dos encuestas de Rendición de Cuentas para evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas.

2.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Vamos a mejorar y optimizar haciendo más eficientes los procesos de Atención al Ciudadano. Para ello, entre otros, se pondrán en marcha sistemas tecnológicos como las aplicaciones APP para que los ciudadanos puedan acceder a los puntos de atención para el tipo de consulta o servicio que requieren y además, para que puedan indagar en tiempo real la congestión de un determinado punto, de tal manera que, optimicen su tiempo.

Para que el proceso de atención al público tenga un mejoramiento permanente, haremos mediciones de satisfacción, tal como sucede en las organizaciones de mejores prácticas en la atención al cliente, la Gobernación medirá la percepción ciudadana de sus servicios por procesos misionales para encontrar aspectos para mejorar, optimizar y ser más eficientes.

Para el año 2016, en el componente de Atención al Ciudadano, se contemplan las siguientes actividades:



- Instalar módulo de recepción adyacente a las puertas de ingreso del público en el primer piso para la orientación al ciudadano con capacidad para 4 funcionarios.
- Integrar la oficina de Ventanilla Única de la Secretaría de Salud ubicado en la casilla 19 del 1° piso con la oficina de trámites de la de la misma Secretaría de Salud ubicada en el Semisótano del edificio Gobernación.
- Habilitar un área de entrega de pasaportes con ventanillas sobre la calle 9° en la Oficina de Pasaportes del edificio Gobernación.
- Integrar los aplicativos QAP y SADE (Sistema de Administración Documental Electrónica) de la administración Central con el aplicativo SAC Servicios de Atención al ciudadano de la Secretaría de Educación Departamental y el PQRS de la Secretaría Departamental de Salud.
- Casilla de defensoría del paciente conformada.
- Dotar al usuario de credenciales con información digital como característica de seguridad
- Entrenamiento del personal en sus puestos de trabajo sobre atención al ciudadano
- Selección del personal para la atención.
- Asignar servidores públicos para la atención permanente de las funcionalidades existentes en la WEB, como chats y otros.
- Dotar de un Sistema electrónico de Gestión de filas para los ciudadanos contribuyentes que acceden a la liquidación y pago de los impuestos en el primer piso del edificio Gobernación del Valle del Cauca que permita la atención ordenada de los ciudadanos
- Realizar la señalización adecuada y pertinente de los espacios físicos ubicados en el primer piso del edificio de la Gobernación del Valle del Cauca respecto al nombre del trámite o servicio número de casilla y otro información que permita una mayor orientación al ciudadano.
- Fortalecer la atención telefónica PBX 620 00 00 extensión 09 y el 018000 que permita brindar a mayor accesibilidad de los ciudadanos.
- Instalar la solución tecnológica formato unificado de estampillas en las entidades financieras en convenio con la Gobernación y en las Dependencias de la administración Central.
- Descentralización de la expedición de pasaportes en el Valle del Cauca
- Contratar recurso humano, idóneo para la atención en los diferentes procesos donde se atiende al público en el trámite de pasaportes
- Crear el sistema de Buzón de Sugerencias en la oficina de Asuntos Delegados/Pasaportes.
- Lograr que los funcionarios de planta y contratistas tengan disponibilidad del correo electrónico institucional.
- Información unificada, que facilite la consulta y el seguimiento (WorkFlow).
- Establecer jornada continua en la prestación del servicio de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria con el objetivo de brindar al usuario orientación en la liquidación y pago de impuestos.
- Fortalecer los puntos de liquidación en el Departamento del Valle del cauca a través de la implementación de servicios interoperativos entre Alcaldías, Secretarías de Transito, Universidad del Valle, Instituciones Educativas y dependencias de la Gobernación del Valle.



La Secretaría de Salud contempla las siguientes Acciones a los Usuarios de la Salud.

- Adecuar los espacios físicos de acuerdo a la caracterización de ciudadanos atendidos en la Oficina de Participación comunitaria y usuarios de la salud.
- Implementar un control de llegada con el sistema de turno, de acuerdo al servicio a solicitar.
- Asignar funcionarios para la atención permanente de las actividades a desarrollar colocadas en la WEB, como chats y otros.
- Crear línea gratuita 01-8000
- Informar de manera directa y personalizada al ciudadano, quien hace uso, de los trámites y servicios.

2.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Para garantizar la transparencia y la eficiencia en los procesos de contratación pública, se adoptarán unas políticas encaminadas a unificar elementos, criterios y conceptos que deben seguir todas las dependencias en todos los procesos y trámites de contratos. Las políticas que se presentarán a la ciudadanía en los primeros 100 días de gobierno serán publicadas en la página web de la Gobernación como un instrumento para fortalecer los principios de transparencia, publicidad e igualdad, generando una mayor responsabilidad de los servidores públicos que participan en la gestión contractual y para evitar que en los procesos de contratación se puedan presentar riesgos de corrupción que favorezcan a un proponente o contratista y en detrimento de la imagen institucional.

Para el año 2016 se tiene en el Plan de Transparencia y Acceso a la Información con las siguientes actividades:

- Publicación del Registro de Activos de información en la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Publicación del documento de esquema de publicación en la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Página WEB actualizada.
- Análisis de los sistemas de información de la entidad frente a los lineamientos del Gobierno en Línea.
- Actualización de la caracterización de usuarios de la página WEB para identificar los grupos étnicos y culturales del departamento y las personas en situación de discapacidad, con base en los lineamientos de GEL.(Gobierno en Línea)
- Actualización del SIGEP.
- Realizar una feria de la transparencia
- Crear el observatorio para la transparencia de la Gestión Pública.
- Construir la Política conflicto de intereses



3. Seguimiento al Plan

Cada responsable de dependencia debe llevar a cabo procesos de autoevaluación y autocontrol en la ejecución del presente plan que garantice su cumplimiento. De la misma manera cada líder de proceso con su respectivo equipo de trabajo, y el Alto Consejero para la Moralidad Administrativa, la Transparencia y la Lucha Contra la Corrupción deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de control Interno dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011, el Decreto Departamental 0400 de marzo 29 de 2016, por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento del Valle del Cauca y el Decreto 0783 del 19 de mayo de 2016, por el cual se asigna la coordinación y responsabilidad de los componentes del PAAC, hizo el primer seguimiento cuatrimestral correspondiente al periodo Enero- Abril de 2016 y los resultados se presentan en la matriz adjunta a este documento.

Al revisar el nivel de cumplimiento de cada una de las acciones contenidas en el PAA de la vigencia 2016, toda la información se encuentra publicada en la página web de la Gobernación del Valle del Cauca. En las tablas a continuación se presentan los resultados:



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO:		OFICINA DE CONTROL INTERNO		
FECHA PUBLICACIÓN DEL PLAN:		30 DE MARZO DE 2016		
SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO No.: 2				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		12 de septiembre de 2016		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
RIESGO DE CORRUPCION Y MAPAS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	Realizar monitoreo a los controles y acciones	Algunas dependencias evidencian actas de reunión en las que se trata el seguimiento a los controles y acciones de los mapas de corrupción, pero sin una metodología unificada, dado que cada dependencia hace el monitoreo de diferente manera.	40	La Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública no evidencia sobre el mecanismo para llevar a cabo el seguimiento para estandarizar a las dependencias de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca.
	Realizar seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción por procesos	Se realizó el seguimiento con base en la evidencia entregada en cada dependencia de la Administración Central.	60	Algunas dependencias no evidenciaron sobre la autoevaluación a los controles y acciones de los mapas de riesgos de corrupción.
		TOTAL CUMPLIMIENTO	50	

A la fecha del 10 de septiembre, se hizo la verificación a lo planeado y se evidenció el cumplimiento del 50%.



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO:		OFICINA DE CONTROL INTERNO		
FECHA PUBLICACIÓN DEL PLAN:		30 DE MARZO DE 2016		
SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO No.: 2				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		12 de septiembre de 2016		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Publicación de los trámites y servicios en la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca	Se publicaron los trámites en la página web principal de la Gobernación del Valle del Cauca	100	
	Registro de trámites y servicios en Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Se ha dado cumplimiento al registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT	100	
	Análisis de factores externos macro: Compes, Plan Nacional de Desarrollo, comparación con otras instituciones (Benchmarking). Análisis de factores externos micro: frecuencia de los trámites, peticiones, quejas y reclamos, encuestas a la ciudadanía y auditorías externas.	Pendiente de ejecución	0	
	Análisis de factores internos: pertinencia de necesidad del trámite, auditorías internas, complejidad del trámite, costos, tiempos de ejecución y recursos.	Pendiente de ejecución	0	
	Suministro de información en medio electrónico, acceso a la información vía WEB con clave, acceso a la información vía WEB abierto, servicio WEB.	A la fecha del seguimiento se está aplicando el principio de interoperabilidad para dos rentas: vehículos y pasaportes.	10	
TOTAL CUMPLIMIENTO			40	

A la fecha del 10 de mayo, se hizo la verificación a lo planeado y se evidenció el cumplimiento del 40%.



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO:		OFICINA DE CONTROL INTERNO		
FECHA PUBLICACIÓN DEL PLAN:		30 DE MARZO DE 2016		
SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO No.: 2				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		12 de septiembre de 2016		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
RENDICIÓN DE CUENTAS	Conformar Comité Rendición de Cuentas	A la fecha se solicitó a todas las dependencias mediante circular la designación de un funcionario para la conformación del Comité	0	
	Publicar informes de rendición pública de cuentas	Actividad pendiente	0	
	Actualizar página web de la Gobernación	A fecha del seguimiento hay información a diciembre de 2015.	100	
	Utilizar espacios de Redes Sociales	La Gobernación cuenta con Twitter, Facebook e Instagram como redes sociales que permiten visibilizar los asuntos del gobierno departamental.	100	
	Utilizar espacios de comunicación masiva para dar a conocer los informes de Rendición de Cuentas	Se cuenta con medios como: Televisión- Canal Regional Telepacífico, La página web, Redes Sociales y en los Periódicos de amplia circulación regional.	100	
	Convocar audiencias públicas de rendición de cuentas	Se hace cuando se tenga prevista según cronograma preestablecido	100	
	Realizar ruedas de prensa.	La Gobernadora atiende personalmente los medios de comunicación.	100	
	Interactuar con grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías	En la página web hay un sitio para interactuar con la Gobernación sobre asuntos de interés de la comunidad y demás.	100	
	Capacitar a funcionarios acerca del proceso de rendición de cuentas.	Se hizo convocatoria para la conformación del Comité de Rendición de cuentas y se solicitó a cada dependencia la designación de un funcionario para la articulación en el proceso de rendición.	100	
	Desarrollar e implementar una sesión de preguntas frecuentes en la página web acerca de la rendición de cuentas.	En la página web hay un sitio para hacer preguntas de interés.	0	A la fecha no se han recepcionado preguntas sobre el proceso de rendición de cuentas, dado que se está en la fase de preparación del mismo.
	Elaborar encuesta proceso de rendición de cuentas.	Pendiente de ejecución	0	La aplicación de este instrumento depende de la Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas.
TOTAL CUMPLIMIENTO			64	

A la fecha del 10 de mayo, se hizo la verificación a lo planeado y se evidenció el cumplimiento del 64%.



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO:		OFICINA DE CONTROL INTERNO		
FECHA PUBLICACIÓN DEL PLAN:		30 DE MARZO DE 2016		
SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO No.: 2				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		12 de septiembre de 2016		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las dependencias y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones.	Se cuenta con espacios institucionales como son: Consejo de Gobierno, Comité Coordinador del SIG, los comités creados en el Decreto 0783 de mayo 19 de 2016	100	
	Adecuar espacios físicos de acuerdo a la caracterización de ciudadanos.	A la fecha se adecuó el hall de la Gobernación para la orientación de los ciudadanos en la consulta sobre trámites y otros asuntos y servicios, además se estableció el sistema de turnos para lo de estampillas y liquidación y pago de impuestos. Aun está pendiente lo de caracterización de ciudadanos.	80	
	Instalar modulo de recepción con capacidad para 4 funcionarios para orientación y atención al ciudadano.	Se realizó en el primer piso de la Gobernación del Valle del Cauca	100	
	Conformar tres (3) casillas para la defensoría del paciente.	En el primer piso de la Gobernación se abrió la casilla y se está haciendo en otros municipios como Tuluá, Cartago y Buenaventura.	100	
	Adecuar el espacio físico para que la oficina de registro de trámites de salud quede en el primer piso.	A la fecha del seguimiento la atención funciona en el semisótano, está pendiente de trasladar dicha atención al primer piso.	50	
	Mantener las jornadas de expedición de pasaportes en diferentes municipios priorizados del Valle del Cauca como fortalecimiento de la descentralización administrativa.	La Administración ha cumplido con esta política de descentralización y se han realizado jornadas de expedición y entrega de pasaportes en los municipios como : Jamundí, Buenaventura, Tuluá, Cartago y Guacarí.	100	
	Realizar la señalización adecuada y pertinente de los espacios físicos de la Gobernación del Valle del Cauca respecto al tipo de trámite ofrecido, número de casilla e información relevante que permita una mayor orientación al ciudadano.	Se ha implementado parcialmente, se dio inicio con la instalación de la numeración de las casillas, el turnero y los funcionarios orientadores ubicados en el primer piso.	70	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Establecer jornada continua en la prestación del servicio de la UAE con el objetivo de brindar al usuario orientación en la liquidación y pago de impuestos.	Se ha dado cumplimiento a esta actividad	100	
	Implementar servicios interoperativos entre Alcaldías, Secretarías de Tránsito, Universidad del Valle, Instituciones Educativas y Dependencias de la Gobernación del Valle, para fortalecer los puntos de liquidación en el Departamento del Valle del cauca.	Esta actividad está pendiente de implementar, se tiene un proyecto para ejecutar en el mediano y largo plazo	20	
	Adquirir los elementos necesarios para poner en funcionamiento dos (2) ventanillas adicionales en la oficina de Asuntos Delegados.	Se instalaron dos ventanillas en la Oficina de Pasaportes, además del sistema de separación de citas para el trámite del documento.	100	
	Instalar la solución tecnológica FORMATO UNIFICADO DE ESTAMPILLAS en las entidades financieras en convenio con la Gobernación y en las Dependencias de la administración Central.	Se implementó el sistema de autoadhesivo, el cual opera en la Gobernación y Cartago, está pendiente darle cobertura a los demás municipios.	60	
	Fortalecer la línea de atención al cliente PBX 620 0000 extensión 09 y el 018000972033 que permita brindar mayor información sobre los trámites y servicios de la Gobernación del Valle.	La línea 62000000, funciona correctamente, aun está pendiente la activación de la línea 018000972033	50	
	Establecer un programa de capacitación permanente para los funcionarios de planta y contratistas sobre atención al ciudadano.	En el plan de capacitación institucional se incluyó el tema de atención al ciudadano	100	
	Dotar de carnés con información digital a los Servidores Públicos de planta y contratistas como característica de seguridad.	Aun está pendiente por ejecutar	0	
	Contratar al personal idóneo para la atención al ciudadano en los diferentes procesos de la Gobernación. Asignar un funcionario para el manejo del digiturno	Se cumplió	50	
	Asignar un funcionario para el manejo del digiturno		100	
	Asignar funcionarios para la atención permanente de las funcionalidades existentes en la WEB, como chats y otros, para descongestionar las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca.	Pendiente de ejecución	0	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Realizar seguimiento a Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con la normatividad.	Esta actividad es de permanente ejecución y se emite el informe mensual, el cual es entregado a las dependencias para que revisen y actúen sobre los temas no resueltos.	80	
	Fortalecer el sistema de encuestas virtuales dirigidas a los ciudadanos.	Pendiente de ejecución	0	
	Crear un sistema de entrega de información virtual y física.	En la página web principal de la Gobernación del Valle está el link de atención al ciudadano por medio del cual se puede atender solicitudes, además el chat.	80	
	Crear un sistema de Buzón de Sugerencias.	Pendiente de ejecución	0	
	TOTAL CUMPLIMIENTO		64	

A la fecha del 10 de mayo, se hizo la verificación a lo planeado y se evidenció el cumplimiento del 64%.



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO:			OFICINA DE CONTROL INTERNO	
FECHA PUBLICACIÓN DEL PLAN:			30 DE MARZO DE 2016	
SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO No.: 2				
FECHA DE SEGUIMIENTO:			12 de septiembre de 2016	
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Publicación del Registro de Archivos de Información en la Página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca	Está en proceso	50	Falta que cada dependencia haga el filtro de información requerida y diligencie el formato de registro de activos para su consolidación en la Oficina de la Transparencia.
	Publicación del documento de esquema de publicación en la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca	Está en proceso	50	El documento está elaborado, a la fecha está pendiente la aprobación por parte del comité de la Secretaría de las TICS y su publicación en página web.
	1) Diagnóstico de la página WEB frente a los requerimientos de la ley de transparencia y acceso a la información. 2) Reuniones con los responsables de actualizar la información por temáticas.	Se realizó diagnóstico y se socializó con la mesa integral de transparencia	100	
	1) Crear propuesta de mejora. 2) Reuniones con los delegados WEB de las áreas	Se convocó a los delegados para web para socialización de las políticas de Gobierno en Línea	100	
	Actualización de la página web de acuerdo a la propuesta de mejora	Se ejecuto la actividad y la evidencia es que la página web cambio su formato de presentación acorde con las propuestas de mejoramiento presentadas	100	
	Publicación mensual en la página web de los informes de ejecución presupuestal	Pendiente de ejecución	0	Se publica el presupuesto general y la ejecución anual del
	Publicación de Ordenanzas y Decretos relacionados con la aprobación, liquidación y modificaciones al presupuesto	Pendiente de ejecución	0	
	Formular política de conflicto de intereses	Se cumple	100	
	1) Identificar los grupos de intereses. 2) Realizar la caracterización de usuarios. 3) Documentar la Caracterización de usuarios.	Se elaboró propuesta de caracterización.	50	Pendiente la ejecución para la caracterización de los grupos de interés.
	1) Diagnóstico de accesibilidad. 2) Diagnóstico de Usabilidad. 3) Informe y propuesta de mejora. 4) Socialización de los hallazgos.	Pendiente de ejecución	0	
	TOTAL CUMPLIMIENTO			55

A la fecha del 10 de mayo, se hizo la verificación a lo planeado y se evidenció el cumplimiento del 55%.

En el segundo seguimiento cuatrimestral que corresponde al periodo mayo-agosto de 2016, se hará la verificación de las actividades que quedaron pendientes de ejecución.

4. CONCLUSIONES

-A la fecha del segundo seguimiento al PAAC, el cumplimiento se ubica en el 55%, el 45% restante se explica porque hay actividades que tuvieron cumplimientos parciales y ningún cumplimiento, como las siguientes:

Del Componente de Riesgo de Corrupción y Mapas de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos, las actividades planeadas quedaron con cumplimientos parciales así:

Realizar monitoreo a los controles y acciones. Algunas dependencias evidencian actas de reunión en las que se trata el seguimiento a los controles y acciones de los mapas de corrupción, pero sin una metodología unificada, dado que cada dependencia hace el monitoreo de diferente manera.

Realizar seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción por procesos. Algunas dependencias no evidenciaron sobre la autoevaluación a los controles y acciones de los mapas de riesgos de corrupción.

Del Componente de Racionalización de Trámites. Quedaron sin cumplimiento las siguientes actividades: Análisis de factores externos macro: Conpes, Plan Nacional de Desarrollo, comparación con otras instituciones (Benchmarking). Análisis de factores externos micro: frecuencia de los trámites, peticiones, quejas y reclamos, encuestas a la ciudadanía y auditorías externas; Análisis de factores internos: pertinencia de necesidad del trámite, auditorías internas, complejidad del trámite, costos, tiempos de ejecución y recursos.

Con cumplimiento parcial: Suministro de información en medio electrónico, acceso a la información vía WEB con clave, acceso a la información vía WEB abierto, servicio WEB.

Del Componente de Rendición de Cuentas. Quedaron sin cumplimiento las siguientes actividades: Conformar Comité Rendición de Cuentas; Publicar informes de rendición pública de cuentas; Desarrollar e implementar una sesión de preguntas frecuentes en la página web acerca de la rendición de cuentas; Elaborar encuesta proceso de rendición de cuentas.

Del Componente de Atención al Ciudadano, se cumplieron parcialmente los siguientes compromisos:

-Adecuar espacios físicos de acuerdo a la caracterización de ciudadanos;



- Adecuar el espacio físico para que la oficina de registro de trámites de salud quede en el primer piso;
- Realizar la señalización adecuada y pertinente de los espacios físicos de la Gobernación del Valle del Cauca respecto al tipo de trámite ofrecido, número de casilla e información relevante que permita una mayor orientación al ciudadano;
- Implementar servicios interoperativos entre Alcaldías, Secretarías de Tránsito, Universidad del Valle, Instituciones Educativas y Dependencias de la Gobernación del Valle, para fortalecer los puntos de liquidación en el Departamento del Valle del Cauca;
- Instalar la solución tecnológica FORMATO UNIFICADO DE ESTAMPILLAS en las entidades financieras en convenio con la Gobernación y en las Dependencias de la administración Central;
- Fortalecer la línea de atención al cliente PBX 620 0000 extensión 09 y el 018000972033 que permita brindar mayor información sobre los trámites y servicios de la Gobernación del Valle;
- Realizar seguimiento a Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con la normatividad;
- Crear un sistema de entrega de información virtual y física.

Con incumplimiento total:

- Dotar de carnés con información digital a los Servidores Públicos de planta y contratistas como característica de seguridad;
- Asignar funcionarios para la atención permanente de las funcionalidades existentes en la WEB, como chats y otros, para descongestionar las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca;
- Fortalecer el sistema de encuestas virtuales dirigidas a los ciudadanos; Crear un sistema de Buzón de Sugerencias.
- Crear un sistema de Buzón de Sugerencias.

Del Componente de Transparencia y Acceso a la Información, con incumplimiento total:

- Publicación mensual en la página web de los informes de ejecución presupuestal;
- Publicación de Ordenanzas y Decretos relacionados con la aprobación, liquidación y modificaciones al presupuesto;



-1) Diagnóstico de accesibilidad. 2) Diagnóstico de Usabilidad. 3) Informe y propuesta de mejora. 4) Socialización de los hallazgos.

5. RECOMENDACIONES

Se sugiere revisar aquellos compromisos que tuvieron cumplimientos parciales y ningún cumplimiento para que se adelanten las actuaciones necesarias que subsanen lo evidenciado en el seguimiento y se cumpla con los objetivos propuestos en el PAAC de la vigencia 2016.

Se recomienda que para el tercer seguimiento la Alta Consejería para la Transparencia, Moralidad Administrativa y la Lucha contra la Corrupción disponga de información organizada y sistematizada acorde con la Gestión Documental.