	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					Versión 2		
						Fecha: Julio de 2016		
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN					EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL GESTIÓN		
MACROPROCESO	PROCESO					SUBPROCESO		
Entidad: ALCALDIA SAN JOSÉ DE CUCUTA Vigencia: Año 2019 Fecha de publicación: 16 DE DICIEMBRE DE 2019								
					OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION TERCER SEGUIMIENTO			
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					Fecha de seguimiento:	31/12/2019	Observaciones	
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas		% de Avance
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.2	Publicar la política de riesgos de corrupción	<u>Política de riesgos de corrupción publicada y plan anticorrupción publicado</u>	Dirección de Planeación Municipal	31/01/2019	SI	100%	La oficina de Control interno de Gestión evidenció que la política de Riesgos, así como el plan Anticorrupción fue publicado de acuerdo a los términos establecidos en la norma vigente. Esta publicación fue realizada el 31/01/2019. Se evidencia la publicación en el link: http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/planes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-alcaldia-796992 Teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la oficina de transparencia de la Presidencia de la República, la Oficina de Control Interno de Gestión, recomienda que se realicen las acciones correctivas y se consoliden los cambios realizados a los mapas de Riesgos, publicando su actualización en la página web de la entidad.
	1.3	Evaluación de la política	Política de riesgos de corrupción Evaluada	Control Interno de Gestión				
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar mesas de trabajo con dependencias para identificar posibles ajustes a los mapas de riesgos	Líderes de dependencias capacitados	Dirección de Planeación Municipal	Abril de 2019, agosto de 2019 y Diciembre de 2019	SI	100%	El Departamento de Planeación vienen liderando el proceso de Actualización de los Mapas de Riesgos de Corrupción, tomando las acciones correctivas con el fin de dar cumplimiento al informe remitido por la oficina de Transparencia de la República, así mismo por recomendaciones de la Oficina de Control Interno de Gestión, se evidencia la socialización del informe, el desarrollo de mesas de trabajo, capacitaciones y talleres prácticos para la actualización de los mapas de riesgos de los diferentes subprocesos.
	2.2	Aplicar la metodología sugerida por la guía, para la gestión del riesgo de corrupción	Gestión del riesgo de corrupción documentada.	Todas las dependencias	Permanente	SI	100%	La Oficina de Control Interno de Gestión realizó el respectivo seguimiento a la aplicación de la metodología sugerida para la gestión de riesgos de corrupción, asesorando sobre la importancia del cumplimiento de la normatividad vigente.
	2.3	Publicar el consolidado de mapas de riesgos de corrupción	<u>Mapas de riesgos con ajustes en los controles teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el primer cuatrimestre de 2019</u>	Oficina TIC	31/01/2019, 30/05/2019			100%

Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.2	Actualizar la publicación cuando fuera necesario, hacer divulgación por redes sociales.	Actualizaciones al mapa de riesgos de corrupción	Control Interno de Gestión Dirección de Planeación Municipal Oficina TIC	En cada fecha de monitoreo y seguimiento	SI		
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Analizar la efectividad de los controles implementados, en su defecto, realizar los cambios necesarios.	Garantizar controles eficaces y eficientes	Líderes de procesos	Abril a Diciembre de 2019		100%	La Oficina de Control Interno de Gestión, requirió a cada uno de los líderes de los subprocesos para que envíen el informe de monitoreo a los Controles de los riesgos de corrupción establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción de su subproceso con el fin de garantizar la no materialización del riesgo de Corrupción.
	4.2	Monitorear cuatrimestralmente el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de procesos	Reporte de monitoreo a la oficina de Control Interno de Gestión antes de la fecha de seguimiento que esta oficina realiza	Dirección de Planeación Municipal	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019	SI	100%	De conformidad con las recomendaciones impartidas por la Oficina de Control Interno de Gestión, las diferentes dependencias realizan el respectivo monitoreo a su mapa de riesgos de corrupción, posteriormente lo consolida el Departamento Administrativo de Planeación y por último la oficina de Control interno de Gestión realiza el seguimiento y manifiesta las diferentes recomendaciones mediante oficios, circulares y correos electrónicos, brindándole la Asesoría pertinente.
	4.3	Seguimiento del cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de procesos	Informe de seguimiento	Control Interno de Gestión				
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar análisis de causas y controles de riesgos.	Informe de seguimiento	Control interno de Gestión	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019	SI	100%	la oficina de Control Interno de Gestión realiza el análisis de las causas y controles de los riesgos, realizó las respectivas recomendaciones para que algunas dependencias actualizaran y ajustaran los mapas de riesgos debido a que no cumplen con los requerimientos de la norma, en muchas ocasiones se identificaron riesgos que no consideran como riesgos de corrupción, ya que se pueden identificar como riesgos administrativos, igualmente algunas causas mal identificadas que en ocasiones son los riesgos y algunos riesgos considerados como causas, por este motivo control interno de Gestión, a través del Departamento de Planeación se realizó la nueva consolidación de la actualización de estos mapas de riesgos.
	5.2	Realizar seguimientos a la efectividad de los controles incorporados.						

Consolidación del Documento

Elaboró:


Leidy Viviana Ordoñez Cruz
Fabian Eduardo Burbano.


Seguimiento de la Estrategia:

Nombre:

FIRMA:

LUZ MARINA MONTES ROJAS
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

				SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								Versión 2 Fecha: Julio de 2016		
GESTIÓN ESTRATEGICA				EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN								EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL GESTIÓN		
MACROPROCESO				PROCESO								SUBPROCESO		
ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DE CUCUTA										2019			OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION TERCER SEGUIMIENTO	
COMPONENTE 2 ANTITRAMITES										PLAN DE EJECUCIÓN			Fecha de seguimiento: 31/12/2019	
DATOS TRAMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN			Fecha de seguimiento: 31/12/2019			
TIPO	NUMERO	NOMBRE	ESTADO	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al Ciudadano o entidad	Tipo de Racionalización	Acciones de Racionalización	Fecha	Fecha Final Racionalización	Responsable	Actividades cumplidas	% de Avance	
Modelo Único - Hijo		Certificado de riesgo de predio	Inscrito	Entrega de formulario de solicitud de certificado de uso de suelos ante el Departamento de Planeación por parte del solicitante anexando pago de estampilla. Existen gestores intermedarios en el trámite que ofrecen este servicio a la ciudadanía cobrando tarifas por realizarlos	Incluir el trámite en la página web para realizarlo en línea.	Disminución de gastos en transporte y pago de intermediarios	Tecnologica	Respuesta y/o notificación electrónica	29/02/2019	31/12/2019	Dirección de Planeación Municipal, Oficina de sistemas, Oficina TIC	Cumplida parcialmente	50%	
Plantilla Único - Hijo	27888	Concepto de norma urbanística	Inscrito	Entrega de formulario de solicitud de concepto de norma urbanística ante el Departamento de Planeación por parte del solicitante anexando pago de estampilla. Existen gestores intermedarios en el trámite que ofrecen este servicio a la ciudadanía cobrando	Incluir el trámite en la página web para realizarlo en línea	Disminución de pagos en transporte y de intermediarios	Tecnologica	Respuesta y/o notificación electrónica	29/02/2019	31/12/2019	Dirección de Planeación Municipal, Oficina de sistemas, Oficina TIC	Cumplida parcialmente	50%	
Plantilla Único - Hijo	27940	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Inscrito	Actualmente en una etapa formativa, donde se están haciendo pruebas con el Ministerio de Cultura y se está realizando el proceso de las dos formas, manual y virtual con los productores mientras aprenden y se adaptan a la plataforma	Todo el trámite se haría virtualmente. Los productores al solicitar el permiso para realizar el espectáculo público de artes escénicas, ingresan a la plataforma y hacen la solicitud. LA misma plataforma se encarga de enviar alertas a las diferentes Secretarías que intervienen en el proceso de la expedición de permiso quienes deben gestionar el trámite internamente, sin necesidad de que el productor se acerque a las oficinas, a menos de que se deba realizar un pago	Los productores ya no tendrían que estar en las dependencias solicitando los trámites, ya que todo se haría a través de la plataforma que tiene dispuestas el Ministerio de Cultura	Tecnologica	Trámite total en línea	01/04/2019	31/12/2019	Secretaría de Cultura y Turismo Municipal	Cumplida parcialmente	50%	
Según informe suministrado por el Departamento de Planeación Municipal, se realiza el monitoreo en la página del SUII, la cual arroja un consolidado de avance. Sin embargo al realizar el análisis de la información por parte de la Oficina de Control Interno se evidencia que estos trámites no están gestionados en su totalidad, motivo por el cual ha sido evidente que este componente de racionalización de trámites no se le ha brindado el apoyo necesario por parte del Departamento de Planeación Municipal, para que se implemente en la entidad de la mejor manera, falta mucha socialización tanto a los usuarios internos como externos. Como recomendación de la Oficina de Control Interno de Gestión, se realizará un mayor control y seguimiento a este componente para futuras publicaciones.														

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 2
		Fecha: Julio de 2016
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

COMPONENTE No. 3 RENDICION DE CUENTAS	OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION TERCER SEGUIMIENTO
--	--


ELEMENTO S	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha de Seguimiento: 31/12/2019		
		Aprobación	Origen	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación		1	2	3	Inicio	Fin		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Caracterizar los grupos de valor	X					Documento de caracterización que identifique: 1) Las principales demandas, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional. 2) Las canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor	X			30-ene-19	15-abr-19	Secretaría de Desarrollo Social Oficina TIC	SI	100%	La Oficina TIC lidera la elaboración del documento de caracterización de usuarios de algunos procesos de la Alcaldía de Cúcuta, este documento se encuentra publicado en el link: http://www.cucuta-nortedesaritander.gov.co/estudios-e-investigaciones/caracterizacion-usuarios-alcaldia-de-san-jose-de-cucuta
	Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones, regionales y dependencias de apoyo)	X					Acciones de capacitación para la generación y producción de información que incluya: 1. Gestión y producción de información institucional asociada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Derecho Humanos (DCHH). 2. Lenguaje Claro	X			30-ene-19	28-feb-19	Departamento de Planeación Municipal Oficina de Prensa	SI	100%	La Oficina de Control Interno evidenció que se creó el equipo técnico de rendición de cuentas mediante resolución 0056 de 26 de marzo de 2019.
	Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad.		X				Estandarizar formato que como mínimo contenga: -Actividades realizadas -Grupos de valor involucrados -Tareas o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas -Observaciones, preguntas y recomendaciones de los grupos de valor. -Resultado de la participación -Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía.	X			30-ene-19	28-feb-19	Departamento de Planeación Municipal Oficina de Control Interno de Gestión	SI	100%	El Departamento de Planeación Municipal, teniendo en cuenta la recomendación de la Oficina de Control Interno de Gestión, solicitó la estandarización de los formatos necesarios para el cumplimiento de esta actividad y se implementarían dentro del proceso respectivo.
	Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2019 con los derechos y los objetivos de desarrollo sostenible que se están garantizando a través de la gestión institucional.		X				Asociar Plan Institucional con cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible y garantía de derechos.	X			1-ene-19	31-ene-19	Cada dependencia	SI	100%	El Departamento de Planeación lideró el proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2019, siguiendo los lineamientos del DNP, solicitando a los líderes de los subprocesos que asocien las metas y las actividades formuladas en el Plan Anual Institucional de la entidad, y realicen seguimiento a sus avances de cumplimiento.

Priorizar los temas de interés que los grupos de valor tienen sobre la gestión de las metas del plan institucional, para priorizar la información que se producirá de manera permanente. Lo anterior, a partir de los resultados de la caracterización o cualquier otro mecanismo.	X					Temas de interés de los grupos de valor que se priorizarán en los ejercicios de rendición de cuentas	X				30-ene-19	15-may-19	Cada dependencia	SI	100%	El Departamento de Planeación priorizó los temas de interés de los grupos de valor para el proceso de Rendición de Cuentas, se realizaron varias rendiciones de cuentas en el Teatro Municipal de San José de Cúcuta
Definir el procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información atendiendo a los requerimientos de cada espacio de diálogo definido en el cronograma.	X					Documento con roles y responsables del procedimiento de adecuación, producción y divulgación de información por cada espacio de diálogo.	X	X	X		30-ene-19	28-feb-19	Secretaría General Departamento de Planeación Municipal Oficina de Control Interno de Gestión	SI	100%	Se evidencia el Documento denominado ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, el cual contiene los roles, responsables del procedimiento de adecuación, producción y divulgación de información por cada espacio de diálogo. La Oficina de Control Interno de Gestión recomienda realizar la respectiva socialización
Producir la información sobre la gestión (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos sobre los temas de interés priorizados por los grupos de valor de acuerdo con cada uno de los espacios de diálogo establecidos en el cronograma.			X			Producir la información para cada espacio de acuerdo a los temas de interés priorizados	X	X	X		30-ene-19	20-nov-19	Dependencias involucradas	SI	100%	El Departamento de Planeación viene liderando el proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2019, siguiendo los lineamientos del DNP, con el acompañamiento de la Función Pública, se han realizado mesas de trabajo con los líderes de los subprocesos para producir la información en cada sector establecido en el Plan de Desarrollo 2016-2019
Actualizar la página web de la entidad con la información preparada y Actualizar los canales de comunicación diferentes a la página web con la información preparada por la entidad						1. Actualizar la página web con la información resultante de los ejercicios de diálogo y de rendición de cuentas 2. Actualizar los canales de comunicación (redes sociales)	X	X	X		30-ene-19	31-dic-19	Oficina TIC y Oficina de Prensa	SI	100%	La Entidad actualiza las publicaciones de la página web de la entidad, existe un link de rendición de cuentas que se encuentra en la dirección http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/control/informe-de-rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania-2019
Producir la información sobre la gestión global o general de la entidad (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos, que se presentará en los espacios de diálogo definidos en el cronograma.			X			Producir la información (incluyendo el resultado de los espacios de participación desarrollados)	X	X	X		30-ene-19	20-nov-19	Planeación	SI	100%	Se viene realizando seguimiento al avance del Plan de Desarrollo, este proceso es liderado por el Departamento de Planeación quien produce la información y la reporta al DNP
Conformar el equipo de trabajo responsable de producir la información para el proceso de rendición de cuentas.	X					Designar el equipo de trabajo responsable de producir la información para el proceso de rendición de cuentas	X				30-ene-19	28-feb-19	Oficina de prensa	SI	100%	la oficina de Control interno de Gestión evidencia mediante el acto administrativo la conformación del Equipo de trabajo de Rendición de Cuentas
Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc.), que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.		X				Cronograma publicado que define los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas (tanto generales como específicos por tema de interés priorizado). En el caso de los temas de interés priorizados asociarlo a temáticas y a grupos de valor por cada espacio.	X				30-ene-19	28-feb-19	Todas las dependencias	SI	100%	La Entidad actualiza las publicaciones de la página web de la entidad, existe un link de rendición de cuentas que se encuentra en la dirección http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/control/informe-de-rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania-2019

DIÁLOGO

Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.		X				<p>Documento con la definición de:</p> <p>ANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forma en que se convocará o promocionará la participación de los grupos de valor atendiendo a la cantidad y alcance del objetivo de cada espacio de rendición de cuentas. - Procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información que contextualizará el diálogo y el alcance de cada espacio de diálogo definido en el cronograma. - Definición del paso a paso por cada espacio de diálogo. - Roles y responsables para implementar los espacios de diálogo. <p>DURANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reglas de juego que garanticen la participación de los grupos de valor y el cumplimiento del objetivo de cada espacio de diálogo en la rendición de cuentas. - Forma como se documentarán los resultados del espacio de rendición de cuentas. (Incluye procesos de evaluación de la ciudadanía) <p>DESPUÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forma como se informarán los resultados de los compromisos adquiridos con los asistentes para el seguimiento y control ciudadano. 	x	x	x	30-ene-19	20-nov-19	Equipo Técnico de Rendición de Cuentas	SI	100%	La Entidad actualiza las publicaciones de la página web de la entidad, existe un link de rendición de cuentas que se encuentra en la dirección: http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/informe-de-rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania-2019-993692		
Definir el componente de comunicaciones para la estrategia de rendición de cuentas						Definir la estrategia de comunicaciones e incluirla dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas	x					30-ene-19	28-feb-19	Oficina de Prensa	SI	100%	LA Estrategia se encuentra publicada en la página web de la entidad.
Definir los canales para publicar y divulgar, de manera permanente, la información de las temáticas de rendición de cuentas.			X			<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener en cuenta la identificación de los canales idóneos según los grupos de valor. 2. Que información contenida en los informes pueden ser insumo para desarrollar piezas comunicativas tales como boletines, notas, infografías, noticias, cuñas radiales, etc. 	x	x	x	30-ene-19	20-nov-19	Oficina de prensa	SI	100%	A través de la página web de la entidad se establecieron los espacios para la publicación pertinente al proceso de Rendición de Cuentas, para lo cual habilitaron en su página principal en el link http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/informe-de-rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania-2019-993692		
Socializar con los ciudadanos y grupos de interés identificados la estrategia de rendición de cuentas				X		Celebrar una reunión con los ciudadanos y grupos de interés			x			30-ene-19	20-abr-19	Equipo Técnico de Rendición de Cuentas	SI	100%	A través de la página web de la entidad se puede evidenciar que se realizan publicaciones relacionadas con la Rendición de Cuentas, para el conocimiento de la ciudadanía en general, involucrando los diferentes grupos de valor
Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.				X		Acciones de capacitación a los grupos de valor realizadas			x			30-ene-19	15-jul-19	Talento Humano Banco del progreso Departamento de Planeación Municipal	SI	100%	La Alcaldía San José de Cúcuta a través del Departamento Administrativo de Planeación Municipal y la ESAP, realizaron el Seminario Transparencia de Rendición de Cuentas y Gobierno Abierto. Así mismo se llevó a cabo el Seminario Retos y Desafíos de la participación Ciudadana para el Control Social en Norte de Santander, la cual se realizó los días 18, 19 y 21 de junio de 2019

Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos.						Documento con procedimiento, roles y responsables del seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.					30-ene-19	28-feb-19	Equipo Técnico de Rendición de Cuentas	SI	100%	Esta Actividad la tienen definida en el procedimiento realizado para la Rendición de Cuentas, liderado inicialmente por el Departamento de Planeación Municipal, junto con el Equipo de Rendición de Cuentas
Elaborar el formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: -Actividades realizadas -Grupos de valor involucrados -Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. - Resultado de la participación - Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía.						Material de análisis de resultados como formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas.		X	X	X	30-ene-19	20-nov-19	Equipo Técnico de Rendición de Cuentas	SI	100%	la entidad realizó el procedimiento establecido por el DNP, en relación con el proceso de Rendición de cuentas, es así como se socializó y capacitó a los servidores públicos brindando todo el material para los diferentes reportes en especial a los órganos de control
Producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento en la gestión de la entidad (Planes de mejora) con base la ruta previamente definida para desarrollar los espacios de diálogo					X	Producir información			X	X	30-ene-19	20-nov-19	Oficina de Control Interno de Gestión	SI	100%	A través de la Oficina de Control Interno de Gestión, se envían circulares, comunicaciones internas a los líderes de los procesos con el fin de que se produzca la información relacionada con el proceso de Rendición de Cuentas teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en el Plan de Desarrollo. Esta actividad se cumple a cabalidad, ya que se realizaron rendiciones de cuentas por sectores
Analizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios de diálogo desarrollados, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para identificar: A. La estrategia. B. El resultado de los espacios que como mínimo contemple: 1. Número de espacios de participación adelantados 2. Grupos de valor involucrados. 3. Metas institucionales priorizadas sobre las que se rindió cuentas 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas 5. Estado actual de los compromisos asumidos de cara a la ciudadanía. 6. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de rendición de cuentas.					X	Documento de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia y de los espacios de rendición de cuentas desarrollados.			X	X	30-ene-19	31/11/2019	Oficina de Control Interno de Gestión	SI	100%	A través de la Oficina de Control Interno se realizó el análisis y la evaluación de los procesos de Rendición de cuentas realizada por los sectores y la Gran Audiencia de Rendición de cuentas
Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.					X	Plan de mejoramiento que se verá reflejado en el siguiente espacio y/o en la implementación de la estrategia para la siguiente vigencia			X	X	30-ene-19	31/12/2019	Oficina de Planeación Oficina de Control Interno de Gestión			Mediante Resolución N°0344 del 05 de noviembre de 2019 "por la cual se comeca y organiza la

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					Versión 2 Fecha: Julio de 2016	
GESTIÓN ESTRATÉGICA		EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN					EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL GESTIÓN	
MACROPROCESO		PROCESO					SUBPROCESO	
COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO						OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN TERCER SEGUIMIENTO		
						Fecha de Seguimiento: 31/12/2019		
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Actualizar SIMAD a SIMAD 5. Sistema de Gestión Documental	Secretaría General	Abril de 2019	Si	100%	La Secretaria General incorporó dentro de su Plan de Acción 2019 institucional Proyecto: MODERNIZACION DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL "Actualizar los procesos del MIPG" estableció como actividad "Adquisición, preparación y puesta en funcionamiento de la herramienta SIMAD 5" Rubro: 13230217105
	1.2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección	Facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora	Secretaría General y ventanilla única	Febrero de 2019 a Diciembre de 2019	Si	100%	El líder del proceso está en contacto directo y continuo con la dependencia de ventanilla única, cumpliendo el proceso transversal con la participación de Las TIC, Talento Humano, la Oficina Asesora de Sistemas y el Almacén General de la Alcaldía. Se evidencia la mejora continua en la Ventanilla única de Correspondencia, se atiende de manera adecuada al ciudadano.
	1.3	Establecer mecanismos de comunicación directa entre los ciudadanos y la entidad	Habilitar el espacio de Servicio al Ciudadano que será el encargado de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad	Secretaría General	Febrero de 2019 a Abril de 2019	Si	100%	La entidad viene cumpliendo con esta actividad, la Ventanilla Unica de Correspondencia, así como la Atención al Usuario ha tenido grandes avances para el mejoramiento de la Atención relacionada con los trámites de la Entidad. Existe en la página web el portal de Atención de P.Q.R.S.D.F http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/recepcion-de-solicitudes ,

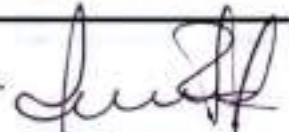
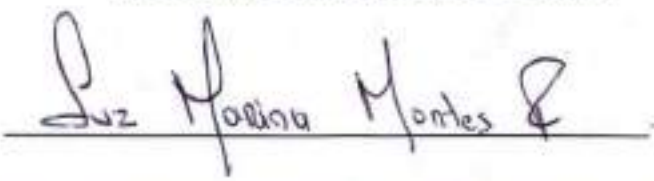
2.1	Garantizar la calidad y cordialidad en el servicio	Implementar protocolos de servicio al ciudadano	Secretaria General Oficina de Talento Humano	Septiembre de 2019	SI	100%	La calidad y la Cordialidad se viene implementando de acuerdo a protocolos de atención y a la rotación permanente de los funcionarios públicos de atención al ciudadano. Se evidencia que los funcionarios atienden de manera eficiente al ciudadano.
2.2	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	* Implementar una ruta de manejo a los PQRSD tanto presenciales como virtuales	Secretaria General, Ventanilla Única y Oficina TIC Oficina de prensa	Diciembre de 2019	SI	100%	La entidad viene implementando el procedimiento de PQRSDF, a través de la Resolución No. 0248 de 2017.
		* Promocionar el uso de los canales electrónicos para la realización de los trámites disponibles en línea en la página web a través de las redes sociales institucionales facebook y twitter		Diciembre de 2019	SI	100%	El Secretario General mediante radicado SIMAD # 01-1100006614-I-2019, solicita apoyo a la Secretaria de Prensa y Comunicaciones para apoyar el avance de este item.
		* Actualizar el canal en la web de preguntas frecuentes		Diciembre de 2019	SI	100%	El Director de Planeación radicado SIMAD # 01-300-012888-I-2019, solicita apoyo a la Secretaria de Prensa y Comunicaciones para el avance de este item. La Oficina TIC realiza visitas a las Secretarías para recordar el requerimiento del radicado SIMAD # 01-1100-015010-I-2018 sobre la actualización periódica del item PREGUNTAS FRECUENTES. Las cuales son recibidas y publicadas en la página web.
2.3	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura	* Promocionar el uso correo electrónico contactenos@cucuta-nortedesantander.gov.co a través de las redes sociales institucionales * Hacer seguimiento al uso del software que permitirá la atención a las personas en situación de discapacidad * Capacitación a los funcionarios encargados de atender público en el manejo del software instalado	Oficina de las TICS	Junio de 2019	SI	100%	A través de Secretaría General, oficina de Sistemas, las TIC, realizan eventos de promoción de nuevos canales de atención a la ciudadanía de acuerdo a las necesidades y expectativas. Es así como se realizó la Promoción y apropiación de la plataforma Centro de Relevos del Ministerio de las TIC, en cada una de las dependencias municipales; fortaleciendo la accesibilidad para la población PCDA, capacitando a los funcionarios responsables de estas actividades


Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.4	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención	* Hacer seguimiento a los PQRSD enrutados a la dependencias correspondiente con el fin de alertar los vencimientos de los términos de respuesta.	Ventanilla Única y Oficina TIC	Mensual	SI	100%	a Oficina de las TIC, vienen trabajando en esta implementación del formulario, a través de la página web. La página web institucional en el link http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/peticiones-quejas-reclamos permite a la comunidad ingresar a un formulario para realizar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, la administración de este módulo está a cargo de la Oficina TIC, que reenvía a cada Dependencia todos los PQRDSF recibidos según sea su competencia
			Capacitar a los funcionarios encargados de la atención del correo contactenos	Ventanilla Unica y Oficina TIC	Mensual	SI	100%	La La oficina TIC hace seguimiento a los PQRSDSF recibidos por medio virtual. Se envía a cada dependencia un recordatorio donde se relacionan los radicados de los que no registran en cierre de base de datos.
	2.5	PQRSD virtuales	Contar con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Oficina TIC	Junio de 2019	SI	100%	La La oficina TIC hace seguimiento a los PQRSDSF recibidos por medio virtual. Se envía a cada dependencia un recordatorio donde se relacionan los radicados de los que no registran en cierre de base de datos.
								La página web institucional en el link http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/peticiones-quejas-reclamos permite a la comunidad ingresar a un formulario para realizar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, la administración de este módulo está a cargo de la Oficina TIC, que reenvía a cada Dependencia todos los PQRDSF recibidos según sea su competencia.

	2.6	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	Modificar la Resolución 248 del 8 de Mayo de 2017 o en su defecto el estudio para la modificación o creación de nuevo acto administrativo para la conformación de un grupo interno de Ventanilla Única, manejo de PQRS y atención al ciudadano	Secretaría General y Oficina TIC	Junio de 2019	SI	100%	La administración Municipal conformó un grupo interno de funcionarios, fueron capacitados en el manejo de ventanilla única y de P.Q.R.S.D.F. para la mejora continua en el proceso
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Capacitar a los funcionarios en competencias de atención al ciudadano.	Oficina de Talento Humano	Agosto de 2019	SI	100%	A través de la Subsecretaría de Talento Humano, se fortalece el proceso de selección del personal basado en competencia para la atención al usuario, así mismo se realizan capacitaciones a los funcionarios
	3.2	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Encuestas de calificación de atención para analizarlas y determinar la percepción de los ciudadanos con la atención recibida	Oficina de Talento Humano	Abril Agosto y Diciembre de 2019	SI	100%	la oficina de Control interno recomendará a la Subsecretaría de Talento Humano la entrega de las encuestas de calificación de la atención al usuarios, con el fin de hacer la respectiva tabulación y tomar las acciones de mejora en el proceso.
	3.3	Establecer un sistema de incentivos no monetarios	Destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano. Funcionarios motivados	Oficina de Talento Humano	Abril Agosto y Diciembre de 2019	SI	100%	la subsecretaría de Talento humano, viene realizando incentivos a los funcionarios de la entidad.
	4.1	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Realizar mensualmente análisis de información que permitan hacer un mejoramiento continuo a los procedimientos y así mejorar las prestaciones del servicio.	Oficina de PQRS y oficina de las TICs	Diciembre de 2019	SI	100%	La Oficina de las TIC, realiza el respectivo seguimiento a las P.Q.R.S.D.F, con el fin de analizar los tiempos de respuesta y oportunidades de mejora e la prestación de los servicios a los usuarios en general
	4.2	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Establecer un sistema de turnos que permita radicar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales	Secretaría General	Diciembre de 2019	SI	100%	la entidad cuenta con el espacio apropiado para la atención al usuario, se atienden en forma ordenada, respetando los turnos de acuerdo a su orden de llegada.

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Adopción de protocolos de atención al ciudadano. Disminución de intermediarios. Ciudadanos atendidos con respeto y calidad	Secretaría General	Abril Agosto y Diciembre de 2019	SI	100%	A través de la Secretaría General y la Subsecretaría de Talento Humano se capacita y se realizan campañas a los servidores públicos, sobre la responsabilidad frente a los derechos de los ciudadanos tanto internos como externos.
	4.4	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos	Formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal	Ventanilla Única	TODOS LOS MESES	SI	100%	A través de Secretaría General se diseñó y Estandarizó el formato de P.Q.R.S.D.F
	4.5	Control	Realizar un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano frente a la prestación del servicio al ciudadano	Oficina de Control Interno de Gestión	Junio y Diciembre de 2019	SI	100%	La Oficina de Control interno de Gestión, realiza solicitud mediante circulares, oficios, correos electrónicos, solicitando el informe de seguimiento de P.Q.R.S.D.F, mensualizada, posteriormente la consolida y realiza un informe de seguimiento, el cual es publicado en la página web de la entidad.
	5.1	Caracterizar a los ciudadanos usuarios-grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad	Documento de caracterización de usuarios aprobado por acto administrativo	Oficina TIC	Junio de 2019	SI	100%	La Oficina TIC lidera la elaboración del documento de caracterización de usuarios de algunos procesos de la Alcaldía de Cúcuta, este documento se encuentra publicado en el link: http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/estudios-e-investigaciones/caracterizacion-usuarios-alcaldia-de-san-jose-de-cucuta . Las caracterizaciones realizadas

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Incluir en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	Oficina de Control Interno de Gestión	Noviembre de 2019	SI	100%	la oficina de Control interno realizará las recomendaciones pertinentes para el cumplimiento de esta actividad, requiriendo la aplicación de las encuestas para realizar las mediciones de percepción de los usuarios de la entidad, y de esta manera solicitar las acciones de mejora o suscribir respectivos planes de mejora que conlleven a cumplirla para la satisfacción del usuario final. Durante este último cuatrimestre la entidad implementó el nuevo software documental denominado el SIEP, el cual es de gran ayuda para los diferentes reportes de P.Q.R.S.D.F, se recomienda su correcta implementación mediante la permanente socialización y capacitación para lograr la excelencia administrativa.
--	-----	---	---	---------------------------------------	-------------------	----	------	--

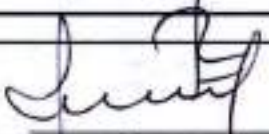
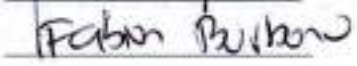
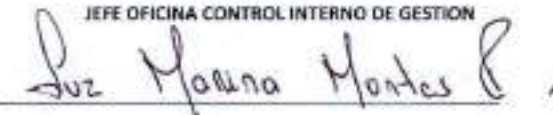
Elaboró:	Consolidación del Documento.		Seguimiento de la Estrategia	
	Leidy Viviana Ordoñez Cruz		Nombre:	LUZ MARINA MONTES ROJAS JEFE OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION
	Fabian Eduardo Burbano.		FIRMA	

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				Versión 2		
						Fecha: Julio de 2016		
GESTIÓN ESTRATÉGICA		EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN				EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL GESTIÓN		
MACROPROCESO		PROCESO				SUBPROCESO		
Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información						OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN TERCER SEGUIMIENTO		
						Fecha Seguimiento:	31/12/2019	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicar información mínima obligatoria sobre la estructura del sujeto obligado	Publicación de lo exigido en el artículo 9° de la Ley 1712 de 2014	Alta Dirección, Planeación Municipal, Oficina TIC, Oficina de sistemas y cada dependencia	Junio de 2019	Si	Se envía a todas las Dependencias la circular con radicado SIMAD # 01-1100-006354-1-2019, con el fin de solicitar la designación de un funcionario para que ejecute las actividades del articulador de cada Despacho y la Oficina de las TIC, los designados se convocarán a una reunión de trabajo en la cual se capacitarán para que sean apoyo en la implementación de la política de Gobierno Digital en la Alcaldía de Cúcuta, este equipo de apoyo tendrá como actividad principal suministrar periódicamente la información mínima obligatoria de cada Secretaría y Dependencias para publicación en el link de Transparencia en la página Web Institucional http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/transparencia . Publicación de lo exigido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 con el fin Mantener actualizada la información.	
	1.2	Publicar información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento del sujeto obligado	Publicación de lo exigido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 con el fin Mantener actualizada la información	Alta Dirección, Planeación Municipal, Oficina TIC, Oficina de sistemas y cada dependencia	Trimestral (febrero a mayo), (junio a agosto), (septiembre a diciembre) de 2019	Si		100%
	1.3	Divulgación de datos abiertos	Publicación de lo exigido en el artículo 11 literal K de la Ley 1712 de 2014	Oficina TIC	trimestral (febrero a mayo), (junio a agosto), (septiembre a diciembre) de 2019	Si	100%	La Oficina Tic a través del link: http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/tema/datos-abiertos publica conjuntos de datos abiertos generados por las distintas dependencias de la Alcaldía de Cúcuta.
	1.4	Publicación de información sobre contratación pública	Publicación de lo exigido en el artículo 10 de la Ley 1712 de 2014, publicará en el medio electrónico institucional sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública o el que haga sus veces, a través del cual podrá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo proceso contractual, en aquellos que se encuentren sometidas a dicho sistema, sin excepción	Oficina de sistemas, Oficina TIC y cada dependencia	trimestral (febrero a mayo), (junio a agosto), (septiembre a diciembre) de 2019	Si	100%	<input type="checkbox"/> Publicación de lo exigido en el artículo 10 de la Ley 1712 de 2014, publicará en el medio electrónico institucional sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/tema/contrataciones

	1.5	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	Información publicada en la web de la entidad	oficina TIC	Permanente	Si	100%	La Oficina TIC hace publicación permanente de la información establecida en la Política de Gobierno Digital antes Gobierno en Línea. Esta información es allegada por las Dependencias de la Alcaldía a través del correo publicacionesweb@alcaldiadecucuta.gov.co con copia al correo oficinatlc@cucuta-nortedesantander.gov.co y se publica en la página web institucional http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/
	1.6	Implementado estrategias pedagógicas y comunicativas	Reforzar el significado que tiene para los servidores el ejercicio de la función pública y su responsabilidad con la ciudadanía	oficina TIC	Permanente	Si	100%	A través de la oficina de las TIC, se desarrollan actividades reforzando el tema de responsabilidad con la ciudadanía, de conformidad con el Código de Ética. Así mismo a través de la Oficina de Control Interno se realizan las recomendaciones a los servidores públicos.
Subcomponente 3 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Aplicar el principio de gratuidad	Los documentos que se encuentran dentro del estatuto de rentas se cobran de acuerdo al estatuto sin cobro de costos adicionales a los de reproducción de la información	Secretaria de Hacienda	Agosto de 2019	Si	100%	El proceso de Hacienda realiza este procedimiento de conformidad con el Estatuto de Rentas adoptado mediante acto administrativo.
	2.2	Los funcionarios de la entidad ofrecen un servicio amable y cálido a los ciudadanos, dando respuesta efectiva a sus requerimientos	Capacitar a los funcionarios en Atención al Ciudadano	Talento Humano	Junio de 2019 Agosto de 2019	Si	100%	<input type="checkbox"/> Respuesta por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. <input type="checkbox"/> Acto de respuesta objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados. La oficina Tic, administra dos canales de recepción de los distintos PQRSDF virtuales (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), uno de ellos es el sitio web de la Alcaldía de San José de Cúcuta: http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/peticiones-quejas-reclamos y el correo contactenos@cucuta-nortedesantander.gov.co .

	2.3	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	<p>Respuesta por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante.</p> <p>Acto de respuesta objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.</p> <p>Acto de respuesta oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015</p>	oficina tics y cada dependencia	Permanente	Si	100%	La Oficina de las TIC, la Oficina de Sistemas y las dependencias establecidas en el Modelo Operacional por Procesos de la entidad, realizan seguimiento oportuno a las diferentes solicitudes, PQRSDF, recepcionadas en el Sistema de Gestión Documental SIEP, el cual se encuentra en proceso de implementación, verificando sus terminos de respuestas oportunas a los ciudadanos en general, de conformidad con lo señalado en la Ley 1755 de 2015, reportando informes a la Oficina de Control Interno de Gestión
Subcomponente 3 Elaboración de un instrumento de gestión de la información	3.1	Registro o inventario de activos de Información	Realizar la gestión pertinente para documentar los activos de información y tener el inventario actualizado	Oficina de Sistemas	2do semestre de 2019	Si		
	3.2	Esquema de publicación de información	<p>1. Socialización del esquema de publicación de la vigencia</p> <p>2. Realizar acciones para que cada dependencia se comprometa con lo que le corresponde publicar del esquema</p>	Oficina TIC	De marzo a Diciembre de 2019	Si	100%	la oficina de Control interno de Gestión, recomienda se realice la publicación y socialización de este esquema de publicación para que las dependencias lo implementen dentro de sus procesos. Se evidencia que se adoptó por acto administrativo.
	3.3	Índice de Información Clasificada y Reservada	Obtener un documento con el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva	Oficina de sistemas y Oficina TIC	2do semestre de 2019	Si	100%	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Adecuar los medios electrónicos para permitir accesibilidad a población en situación de discapacidad	<p>Instalación de software que permitirá la atención a las personas en situación de discapacidad</p> <p>Capacitación a los funcionarios encargados de atender público en el manejo del software instalado</p>	Oficina TIC	Junio de 2019	Si	100%	

Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Número de solicitudes recibidas	Generar un informe mensual con el número y la clasificación de las solicitudes radicadas tanto en ventanilla única, por el correo electrónico habilitado para esta labor o por la página web de la entidad que permita conocer el número de solicitudes recibidas	Ventanilla única y Oficina TIC	Mensual	SI	100%	La Oficina de las TIC, la Oficina de Sistemas y las dependencias establecidas en el Modelo Operacional por Procesos de la entidad, realizan seguimiento oportuno a las diferentes solicitudes, PQRSDF, recepcionadas en el Nuevo Sistema de Gestión Documental SIEP, a través del cual se mejorarán los tiempos de respuestas al ciudadano
	5.2	Tiempo de respuesta a cada solicitud	Generar un informe mensual con el tiempo de respuesta a las solicitudes radicadas tanto en ventanilla única, por el correo electrónico habilitado para esta labor o por la página web de la entidad	Ventanilla única y Oficina TIC	Mensual	SI	100%	
	5.3	Número de solicitudes que se les negó acceso a la información	Cuantificar las solicitudes negadas para disminuir la falta de información al ciudadano	Ventanilla única y Oficina TIC	Mensual	SI	100%	

Elaboró:	Consolidación del Documento.		Seguimiento de la Estrategia	
	Leidy Viviana Ordoñez Cruz.		Nombre.	LUZ MARINA MONTES ROJAS
	Fabian Eduardo Burbano		FIRMA	
				JEFE OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION