



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2016

Tercer seguimiento
Enero 2017

Gobernación del Valle del Cauca



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

LAVRENS ERIC MAFLA MASMELA
Jefe Oficina de Control Interno

ALEXANDER GARCÍA ROJAS
CARLOS H. MARTINEZ GARCÍA
Profesionales Universitarios

Enero 15 de 2017



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	4
2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. METODOLOGIA.....	4
5. AVANCE TERCER CUATRIMESTRE.....	5
5.1. Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción.....	5
5.2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites.....	7
5.3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas.....	8
5.4. Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar atención al ciudadano.....	10
5.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	12
6. CONCLUSIONES.....	13
7. RECOMENDACIONES.....	2



1. INTRODUCCION

Según lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, en el Decreto Reglamentario N°0000124 de enero 26 de 2016, artículo 2.1.4.6, Mecanismo de Seguimiento al cumplimiento y monitoreo y según el documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Versión 2 vigencia 2015 y el Decreto Departamental N°0400 del 24 de marzo de 2016, “Por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento del Valle del Cauca”, corresponde a la Oficina de Control Interno adelantar la verificación de la elaboración y publicación del PAAC, así mismo, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC, de acuerdo al monitoreo realizado por la Oficina de la Transparencia de la Gestión Pública del Departamento.

2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

- Verificar la elaboración y publicación del PAAC, así mismo, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC.
- Establecer el nivel de cumplimiento y avances de las acciones propuestas en el PAAC de la Administración Central de la Gobernación del Valle del Cauca

3. ALCANCE

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades por dependencias definidas en al PAAC-Vigencia 2016, en el tercer cuatrimestre con corte al 31 de diciembre de 2016.

4. METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno de la Gobernación del Valle del Cauca, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos del presente seguimiento:



- 4.1. Se solicitó la matriz de monitoreo a la Oficina de Transparencia de la Gestión Pública del Departamento quien a su vez adjunto la siguiente información:
 - Solicitud de información de monitoreo al PAAC a la Oficina de Transparencia de la Gestión Pública
 - Informe de acompañamiento en la autoevaluación del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2016
- 4.2. Se verificó en la página web institucional de las diferentes dependencias responsables de las actividades contenidas en el PAAC, las evidencias y soportes para el seguimiento de los avances reportados en el monitoreo para el tercer cuatrimestre.
- 4.3. Se publicaron los formatos aprobados por el Comité Coordinador SIG, para el seguimiento al PAAC.
- 4.4. Se publicaron los informes de seguimiento realizados por la Oficina de Control Interno que dan cuenta del nivel de cumplimiento del PAAC en los dos primeros cuatrimestres de 2016.
- 4.5. Se presentan recomendaciones para que se tengan en cuenta y se hagan los ajustes al nuevo PAAC correspondiente a la vigencia 2017.

5. AVANCE TERCER CUATRIMESTRE

- 5.1. Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción y mapas de riesgos de corrupción

Se hizo el seguimiento al cumplimiento de las actividades contenidas en el PAAC y que corresponden al tercer cuatrimestre además de aquellas que quedaron pendientes por cumplir de seguimientos anteriores, evidenciándose un avance del 60%, el cual se explica en el siguiente cuadro:



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	



5.2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites

Se hizo el seguimiento al cumplimiento de las actividades contenidas en el PAAC y que corresponden al tercer cuatrimestre además de aquellas que quedaron pendientes por cumplir de seguimientos anteriores, evidenciándose un avance del 45%, el cual se explica en el siguiente cuadro:

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.: 3				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		15 de enero de 2017		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Determinación de los trámites a racionalizar	Se encuentra en proceso la depuración y unificación de los trámites y servicios de la Gerencia de Rentas y la Secretaria de Gestión del Riesgo, las demás dependencias ya realizaron dicha labor y la Secretaria de Convivencia aun no ha presentado información.	60	
	Determinación de los trámites a eliminar		60	
	Reducción de costos de los trámites		20	
	Cambios administrativos: - Extensión de horarios de atención - Ampliación de puntos de atención - Reducción de pasos para el ciudadano - Reducción de tiempos de duración de trámites - Optimización de procesos internos - Estandarización de formularios	En Cambios administrativos las actividades, se cumplieron de acuerdo a lo manifestado por el Dpto. de Desarrollo Institucional, entre las acciones emprendidas se encuentran la instalación de un punto de atención con horario continuo en el primer piso de la Gobernación, se agilizaron algunos de los procedimientos de atención al ciudadano	40	
	Aplicación de las TIC: - Formularios diligenciados en línea - Pagos en línea - Envío de documentos electrónicos - Mecanismos de seguimiento al estado de trámites - Firma electrónica - Trámite total en línea	se dio actualización al tramite en línea del Pasaporte, con opción de pago en internet a través de PSE, los demás tramites y servicios continúan publicados bajo los mismos procedimientos.	60	
	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.	30	
TOTAL CUMPLIMIENTO			45	



5.3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas

Se hizo el seguimiento al cumplimiento de las actividades contenidas en el PAAC y que corresponden al tercer cuatrimestre además de aquellas que quedaron pendientes por cumplir de seguimientos anteriores, evidenciándose un avance del 27%, el cual se explica en el siguiente cuadro:

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.: 3				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		15 de enero de 2017		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
RENDICIÓN DE CUENTAS	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 2016.	50	A la fecha del seguimiento la página web principal está actualizada, sin embargo hay dependencias que aun no han actualizado sus miniportales siguiendo los parámetros establecidos por la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC y de gobierno en línea.
	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	A la fecha del seguimiento no se ha llevado a cabo este proceso de Rendición de Cuentas en la actual administración	0	
	Convocar audiencias públicas de rendición de cuentas	A la fecha del seguimiento aun no se tiene prevista la convocatoria	0	
	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, pero aun no es un medio interactivo como tal.	20	
	Capacitar a funcionarios acerca del proceso de rendición de cuentas.	Esta actividad aun no se ha llevado a cabo.	0	
	Desarrollar e implementar una sesión de preguntas frecuentes en la página web acerca de la rendición de cuentas.	Existe el enlace para ser utilizado una vez se realice la rendición de cuentas	30	
	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.
	Evaluar la estrategia 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			27	



5.4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Se hizo el seguimiento al cumplimiento de las actividades contenidas en el PAAC y que corresponden al tercer cuatrimestre además de aquellas que quedaron pendientes por cumplir de seguimientos anteriores, evidenciándose un avance del 64%, el cual se explica en el siguiente cuadro:



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

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.: 3				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		15 de Enero de 2017		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
ATENCIÓN AL CIUDADANO	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.	60	
	Instalar módulo 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 a trámites y PQRS se realizan en la casilla 19 del primer piso y en las gerencias regionales en los municipios	100	
	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	
	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	0	
	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.	40	
	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 6200000, 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.	En procesos de atención al ciudadano como los de las Secretarías de Hacienda, Educación, Salud, Convivencia y Seguridad se han contratado personas para estas actividades sin embargo falta reforzar más.	50	
	Fortalecer el sistema de encuestas virtuales dirigidas a los ciudadanos. Crear un sistema de entrega de información virtual y física.	Pendiente de ejecución 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,	0 60	
		TOTAL CUMPLIMIENTO	64	

5.5. Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

Se hizo el seguimiento al cumplimiento de las actividades contenidas en el PAAC y que corresponden al tercer cuatrimestre además de aquellas que quedaron pendientes por



cumplir de seguimientos anteriores, evidenciándose un avance del 63%, el cual se explica en el siguiente cuadro:

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.: 3				
FECHA DE SEGUIMIENTO:		15 de enero de 2017		
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Publicación del documento de esquema de publicación en la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca	Pendiente de aprobación del documento.	0	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 principal, la cual cambió su formato de presentación acorde con las propuestas de mejoramiento presentadas	70	Aun están pendientes de actualización algunos miniportales.
	Publicación mensual en la página web de los informes de ejecución presupuestal	se publica anualmente según la generación del mismo.	50	Se publica el presupuesto general y la ejecución anual del presupuesto.
	Publicación de Ordenanzas y Decretos relacionados con la aprobación, liquidación y modificaciones al presupuesto	se publican en cada dependencia y en la pagina de la H. Asamblea Departamental.	50	
	Formular política de conflicto de intereses	se formuló para su aplicación	100	
	1) Identificar los grupos de interés. 2) Realizar la caracterización de usuarios. 3) Documentar la Caracterización de usuarios.	Se elaboró propuesta de caracterización.	0	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.	Se realizaron diagnósticos productos con acompañamiento de la Secretaria de la Transparencia de la Presidencia.	100	
			TOTAL CUMPLIMIENTO	63



6. CONCLUSIONES

Las evidencias aportadas en el tercer seguimiento cuatrimestral al PAAC, indican que para la vigencia fiscal 2016 el nivel de cumplimiento fue del 50%, lo que demuestra que no todas las dependencias atendieron efectivamente lo programado y coloca a la Administración Central del Departamento frente al riesgo de incumplimiento de lo establecido en la ley 1474 de 2011.

A continuación se detallan las dependencias que no cumplieron con la ejecución de las actividades programadas por componente del PAAC:

6.1. COMPONENTE DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN- MAPAS DE RIESGOS: Nivel de cumplimiento 50%

- **Actividad Programada:** Realizar monitoreo a los controles y acciones.

Resultado: Se cumplió en el 40% que corresponde 10 dependencias de las 26 existentes.

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.

- **Actividad Programada:** Realizar seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción por procesos.

Resultados: Se cumplió en el 60% que corresponde a 16 dependencias de las 26 existentes.

Algunas dependencias no evidenciaron sobre la autoevaluación a todos los controles y acciones de los mapas de riesgos de corrupción que quedaron consignados en el PAAC.

CONCLUSION DEL COMPONENTE:

Por tratarse de un componente importante como lo establece la ley 1474 de 2011, se requiere de la intervención por parte del Sistema Integrado de Gestión para que todas las dependencias que conforman la Administración Central del Departamento apliquen la metodología institucional en la elaboración de los mapas de riesgos de corrupción y se hagan ejercicios de autoevaluación periódicos.

6.2. COMPONENTE DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Nivel de cumplimiento 45%

- **Actividad Programada:** Determinación de los trámites a racionalizar

Resultado: Se cumplió en el 60% que corresponde 6 dependencias de las 10 que tienen trámites y/o servicios a cargo.

- **Actividad Programada:** Determinación de los trámites a eliminar



Resultado: Se cumplió en el 60% que corresponde 6 dependencias de las 10 que tienen trámites y/o servicios a cargo.

- **Actividad Programada:** Reducción de costos de los trámites

Resultado: Se cumplió en el 20% que corresponde 2 dependencias de las 10 que tienen trámites y/o servicios a cargo.

- **Actividad Programada:** Cambios administrativos

- Extensión de horarios de atención
- Ampliación de puntos de atención
- Reducción de pasos para el ciudadano
- Reducción de tiempos de duración de trámites
- Optimización de procesos internos
- Estandarización de formularios

Resultado: Se cumplió en el 40% que corresponde 4 dependencias de las 26 que tienen trámites y/o servicios a cargo.

- **Actividad Programada:** Aplicación de las TIC

- Formularios diligenciados en línea
- Pagos en línea
- Envío de documentos electrónicos
- Mecanismos de seguimiento al estado de trámites
- Firma electrónica
- Trámite total en línea

Resultado: Se cumplió en el 60% que corresponde 6 dependencias de las 10 que tienen trámites y/o servicios a cargo.

- **Actividad Programada:**

- Suministro de información en medio electrónico
- Acceso a la información vía WEB con clave
- Acceso a la información vía WEB abierto
- Servicios WEB

Se cumplió en el 30% que corresponde 3 dependencias de las 10 que tienen trámites y/o servicios a cargo.

Resultado: Las dependencias que tienen trámites y/o servicios a cargo son:

Secretaría de Educación,
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación,
Secretaría de Salud,



Secretaría de Vivienda y Hábitat,
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana,
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- TIC
Departamento Administrativo de Jurídica,
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas,
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional,

Se aclara que algunas de estas dependencias tienen un volumen de trámites mayor a otras, tal como se detalla a continuación:

- **Secretaría de Educación:**

24 Trámites, 2 Servicios y 4 Opas de cara al ciudadano. Publicados en la página Web.

- **Secretaría de Vivienda:**

1 Servicio de cara al ciudadano. Publicado en la página Web.

- **Departamento Administrativo de Jurídica:**

16 Trámites y 3 Servicios de cara al ciudadano. Publicados en la página Web.

- **Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional:**

6 Opas de cara al ciudadano. Publicados en la página Web.

- **Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual:**

2 Servicios de cara al ciudadano. Pendiente la publicación en la página Web.

- **Secretaría de Asuntos Étnicos:**

2 Servicios de cara al ciudadano. Pendiente la publicación en la página Web.

- **Secretaría de Desarrollo Social y Participación:**

1 Servicio de cara al ciudadano. Publicado en la página Web.

- **Secretaría de Cultura:**

1 Servicio de cara al ciudadano. Publicado en la página Web.

- **Secretaría TIC:**

2 Servicios de cara al ciudadano. Pendiente de publicar en la página Web.



- **Secretaria para la Paz Territorial y la Reconciliación:**

1 Servicios de cara al ciudadano. Publicado en la página Web.

- **Secretaria de Infraestructura y Valorización:**

•1 Tramite de cara al ciudadano. Pendiente de publicar en la página Web.

- Secretaria de Salud:**

•6 Tramites de cara al ciudadano. Publicadas en la página Web.

- **Secretaria de Gestión del Riesgo de Desastres:**

Se identificaron 11 servicios pero aun no han presentado el consolidado definitivo debido a que apenas se está en el proceso de caracterización y documentación de los productos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión- SIG

- **Unidad de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria:**

De los 36 trámites identificados sean unificados varios de ellos, logrando a la fecha tener 14 trámites, 3 Opas y 2 servicios.

- **Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana:**

Aun está pendiente de la racionalización y revisión de los trámites y su posterior publicación en página web.

CONCLUSIÓN DEL COMPONENTE:

Cumplimiento parcial de las siguientes actividades consignadas en el PAAC:

Determinación de los trámites a racionalizar; Determinación de los trámites a eliminar; Reducción de costos de los trámites; Cambios administrativos; Aplicación de las TIC; Suministro de información en medio electrónico

Al cierre de la vigencia y según la información suministrada por las dependencias, se encuentran en proceso, la depuración y unificación de los trámites y servicios de la Gerencia de Rentas y la Secretaria de Gestión del Riesgo, las demás dependencias ya realizaron dicha labor y la Secretaria de Convivencia aun no ha presentado información alguna sobre los trámites.

Se actualizó el trámite del Pasaporte para que se hiciera en línea, con opción de pago en internet a través de PSE, los demás trámites y servicios continúan publicados bajo los mismos procedimientos legales.



6.3. COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTAS: Nivel de cumplimiento 27%

- **Actividad Programada:** Publicar Informes de Rendición Pública de Cuentas

Resultado: Esta actividad al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional. Corresponde al Departamento Administrativo de Planeación hacer la publicación.

- **Actividad Programada:** Actualizar página web de la Gobernación

Resultado: Se cumplió en el 50%, que corresponde 6 dependencias de las 10 que tienen trámites y/o servicios a cargo. Corresponde a la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- TIC, desarrollar esta actividad.

- **Actividad Programada:** Utilizar espacios de comunicación masiva para dar a conocer los informes de Rendición de Cuentas

Resultado: Esta actividad al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional. Esta actividad corresponde a la Oficina de Comunicaciones.

- **Actividad Programada:** Convocar Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas

Resultado: Esta actividad al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional. Esta actividad corresponde a la Secretaría General.

- **Actividad Programada:** Interactuar con grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías

Resultado: Se cumplió en el 20%, esta actividad corresponde a la Oficina de Comunicaciones y la a la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- TIC

- **Actividad Programada:** Capacitar a funcionarios a cerca del proceso de Rendición de Cuentas

Resultado: Esta actividad al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional. Esta actividad corresponde al Departamento Administrativo de Planeación.

- **Actividad Programada:** Desarrollar e implementar una sección de preguntas frecuentes en la página web acerca de la Rendición de Cuentas

Se cumplió en el 30%, esta actividad corresponde al Comité Rendición de Cuentas

- **Actividad Programada:** Elaborar encuesta Proceso de Rendición de Cuentas



Esta actividad al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional. Esta actividad corresponde a la Secretaría General.

- **Actividad Programada:** Evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas

Esta actividad al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional. Esta actividad corresponde al Comité de Rendición de Cuentas.

CONCLUSIÓN DEL COMPONENTE:

Con cumplimiento parcial, las siguientes actividades:

Convocar audiencias públicas de rendición de cuentas; Desarrollar e implementar una sesión de preguntas frecuentes en la página web acerca de la rendición de cuentas y la elaboración de encuesta proceso de rendición de cuentas.

Se espera que para la vigencia 2017 en el proceso de Rendición de Cuentas que se realizará en el mes de febrero las actividades pendientes se incluyan en el Plan de Acción para la presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas proyectada para el 28 de febrero de 2017.

6.4. COMPONENTE DE ATENCION AL CIUDADANO: Nivel de cumplimiento 64%

- **Actividad Programada:** Adecuar espacios físicos de acuerdo a la caracterización de ciudadanos.

Se cumplió en el 60%, esta actividad corresponde al Departamento Administrativo Institucional.

- **Actividad Programada:** 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 al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional. Esta actividad corresponde a la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Oficina de Pasaportes, Secretaria de Salud, Secretaria de Educación y Secretaria General.

- **Actividad Programada:** 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 cumplió en el 40%, esta actividad corresponde a la Unidad Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.



- **Actividad Programada:** 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.

Se cumplió en el 50%, esta actividad corresponde a Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional - Subsecretario de Desarrollo Administrativo, Secretaría General.

- **Actividad Programada:** Dotar de carnés con información digital a los Servidores Públicos de planta y contratistas como característica de seguridad.

Esta actividad al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional. Esta actividad corresponde al Departamento Administrativo Institucional.

- **Actividad Programada:** Contratar al personal idóneo para la atención al ciudadano en los diferentes procesos de la Gobernación.

Se cumplió en el 50%, esta actividad corresponde a todas las áreas que ofrecen servicios al ciudadano, Secretaria General.

- **Actividad Programada:** Fortalecer el sistema de encuestas virtuales dirigidas a los ciudadanos.

Esta actividad al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional. Esta actividad corresponde a todas las áreas que ofrecen servicios al ciudadano, Secretaria General.

- **Actividad Programada:** Crear un sistema de entrega de información virtual y física.

Se cumplió en el 60%, esta actividad corresponde a todas las áreas que ofrecen servicios al ciudadano, Secretaria General.

CONSLUSION DEL COMPONENTE:

Cumplimiento parcial:

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

-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;

6.5. COMPONENTE DE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION: Nivel de cumplimiento 63%

- **Actividad Programada:** Publicación del documento de esquema de publicación en la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca.

Esta actividad al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional. Responsable Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- TIC

- **Actividad Programada:** Actualización de la página WEB de acuerdo a la propuesta de mejora.

Se cumplió en el 70%, actividad que corresponde a la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- TIC y Dependencias responsables por temáticas

- **Actividad Programada:** Publicación mensual en la página web de los informes de ejecución presupuestal.

Se cumplió en el 50%, esta actividad corresponde al Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas.

- **Actividad Programada:** Publicación de Ordenanzas y decretos relacionadas con la aprobación, liquidación y modificaciones al presupuesto.



Se cumplió en el 50%, esta actividad corresponde al Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas.

• **Actividad Programada:**

- 1) Identificar los grupos de interés
- 2) Realizar la caracterización de usuarios.
- 2) Documentar la Caracterización de usuarios

Esta actividad al cierre de la vigencia 2016 no se cumplió, se espera que para la vigencia 2017, se realice conforme a la metodología institucional.

CONCLUSION DEL COMPONENTE:

Con incumplimiento total:

-Publicación del documento de esquema de publicación en la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca.

- 1) Identificar los grupos de interés. 2) Realizar la caracterización de usuarios. 3) Documentar la Caracterización de usuarios.

Cumplimiento parcial:

- Actualización de la página web de acuerdo a la propuesta de mejora

-Publicación de Ordenanzas y Decretos relacionados con la aprobación, liquidación y modificaciones al presupuesto;

- Publicación mensual en la página web de los informes de ejecución presupuestal.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que en el PAAC de la vigencia 2017, se realice la revisión de los compromisos adquiridos y se evalúen los controles establecidos frente a cada riesgo y se intervenga de manera oportuna para las soluciones pertinentes a las desviaciones que se presenten en la ejecución de los procedimientos y actividades.
- Se recomienda que para los siguientes monitoreos y autoevaluaciones La Oficina de Transparencia para la Gestión Pública, disponga de información unificada y organizada en un solo formato en cada proceso y dependencia acorde con la Gestión Documental y el SIG.
- Cada líder de proceso con su respectivo equipo de trabajo y el Jefe de Oficina de la Transparencia de la Gestión Pública deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Una vez Publicado en la Página Web, y para efectos de que se tomen los correctivos necesarios para cumplir con lo establecido en este Plan Anticorrupción se remite a la Oficina de Transparencia de la Gobernación.

En el seguimiento establecido esta Oficina verificara el mejoramiento de los casos presentados en este seguimiento.

Cordialmente,

LAVRENS ERIC MAFLA MASMELA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Alexander Garcia, Carlos Humberto Martinez, profesionales Universitarios