



INFORME DE SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A 30 DE ABRIL DE 2020

(Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción)

Periodo Evaluado: DE ENERO de 2020 a ABRIL de 2020

Fecha de Elaboración: MAYO 29 de 2020

OBJETIVO DEL INFORME:

Dar a conocer a los órganos de control, veedurías ciudadanas, organizaciones, ciudadanía y demás partes interesadas el SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL IDESAN

MARCO LEGAL

La Ley 87 de 1993, establece el sistema de Control Interno en desarrollo del artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, el cual exige que la función administrativa, esté al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de moralidad, igualdad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

El artículo 73 de la Ley No 1474 de 2011 dispone que “cada Entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano”.

El decreto No 4637 de 2011 suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción y creó en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaria de Transparencia, dependencia que asumió la competencia antes señalada, decreto nacional No 019 de



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 11/05/2020	Página 3 de 3
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	---------------

2012 dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

El decreto nacional 2461 de 2012, señala la Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano y la Resolución N° 0072 del 30 de enero de 2020, donde la Alta Dirección del Idesan, adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta los lineamientos legales, la Oficina de Control Interno en su rol de seguimiento y evaluación, se permite presentar el primer informe cuatrimestral de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al período entre enero y abril de 2020.

Documento que consolida el seguimiento, monitoreo, avance y el fortalecimiento institucional a los diferentes procesos, de acuerdo al cronograma y actividades programas en cada componente y subcomponente. Los soportes allegados por cada una de las Secretarías y evidencias hacen parte integral del informe.

El informe se elabora con base en los reportes enviados por los líderes de los 14 procesos. A continuación, se estructura el informe de acuerdo al formato determinado para tal fin:

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: @idesansiempresantander	Twitter: @idesansiempres1
--------------------	--	--	--	--------------------------------------	------------------------------



MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

CÓDIGO: 22.038.02-

FECHA: 16/01/2020

VERSIÓN: 03

1. COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020, OFICINA DE CONTROL INTERNO

Subcomponente	Tareas por subcomponente	Responsable lider tarea	Recursos (Equipo de trabajo)	Fecha de inicio	Fecha final	Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento	Reporte de Avance OCI a 30 de abril de 2020	% de avance	Reporte de avance OCI a 30 de agosto de 2020	% de avance	Reporte de avance OCI a 30 de diciembre de 2020	% de avance
1. Política de Administración del riesgo	1.1	Revisión y/o modificación a la política de riesgos de Corrupción, (elaboración de propuesta) de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento administrativo de la Función Pública - DAFP en la Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas	Responsable de la Oficina de Riesgos	Oficina de Riesgos	2/01/20	31/12/2020	Política de administración del riesgo Idesan, actualizada	Durante el primer cuatrimestre del año 2020 se ha adelantado la revisión de la política de riesgos de corrupción de la entidad con el fin de ajustarla y actualizarla mediante la elaboración de una propuesta para presentar al consejo directivo, propuesta en proceso de elaboración	20%			
	1.2	Socialización y aprobación de las modificaciones por parte del comité de riesgos y Junta directiva sobre la adopción de nuevas políticas (modificación del SARO)	Gerencia	Gerencia	2/01/20	31/12/20		Una vez este lista la propuesta de ajustes y actualización de la política de riesgos institucional se presentara al consejo directivo con el fin de sea socializada y aprobada	0%			
2. Identificación de Riesgos	2.1	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción de la Entidad ejecutando las etapas de identificación, análisis, valoración y determinación del plan de manejo. En la etapa de identificación se tendrá en cuenta: * El contexto estratégico de la Entidad * Los resultados de las auditorías de seguimiento al riesgo generadas por parte de la oficina de Riesgos * Los factores generadores de riesgos de corrupción * La realización de mesas de trabajo con líderes de proceso. (En este sentido se deben tener en cuenta los procesos Estratégicos, Misionales, de apoyo y de Evaluación)	Responsable de la Oficina de Riesgos	Responsables/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados Oficina de Riesgos	2/01/20	31/12/20	Mapa de riesgos de corrupción	En el primer cuatrimestre del año 2020 se realiza la actualización e identificación de los riesgos de corrupción a través de mesas de trabajo con las áreas de cartera, jurídica y financiera de la Entidad ejecutando las etapas de identificación, análisis, valoración y determinación del plan de manejo. Soporte: evidencia fiscal, actas de reunión publicación modulo SIIARE	40%			
	2.2	Socializar el mapa de riesgos de corrupción tanto a la comunidad interna como a la ciudadanía y demás grupos de interés, con el propósito de tomar recomendaciones para su ajuste y mejora.	Responsable de Riesgos	Responsables/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados Oficina Asesora de Planeación responsable de Comunicaciones	2/01/20	30/04/20	Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo publicado en el modulo SIIARE	Se realiza la socialización de los riesgos de corrupción a los líderes de proceso y responsables de oficinas a través de los seguimientos presenciales que hace el responsable de la oficina de Riesgos dy al resto de funcionarios a través del software SIIARE, socialización nuevas oficina Soporte: 1. Actas de reunión con los diferentes funcionarios 2. Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo publicado en el modulo SIIARE	33%			

	2.3	Gestionar la elaboración de la matriz de riesgos de corrupción en una pestaña independiente para compilar los riesgos de corrupción en un solo link para que sea más fácil su identificación y administración en el software	Responsable de la Oficina de Riesgos	Oficina de Riesgos	2/01/20	31/12/20	Mapa de riesgos de corrupción identificado independiente	La oficina de planeación ha venido gestionando con el proveedor del software la identificación y separación de la matriz de riesgos de corrupción como una matriz independiente de la matriz de riesgos operacionales de la entidad dentro del modulo SIARE Soporte: solicitud al proveedor del Software	20%				
	2.4	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Jefe Oficina de Planeación	Oficina de Planeación Sistemas	2/01/20	2/04/20	Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo publicado en página web	El mapa de riesgos de corrupción versión 8 se encuentra publicado en la página web institucional, l Soporte: Publicación en la pág web	100%				
3. Consulta y Divulgación	3.1	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción a los funcionarios del Idesan, ciudadanía y demás grupos de interés de la Entidad, propiciando espacios de participación y comentarios al mismo, que permitan la mejora y enriquecimiento del mismo.	Responsable de la Oficina de Riesgos	Responsables/Lideres de Proceso con riesgos de corrupción identificados Oficina de Planeación Responsable Comunicaciones	2/01/20	31/12/20	Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo publicado en modulo SIARE y en www.idesan.gov.co	Durante el primer cuatrimestre del año 2020 se realiza socialización del mapa de riesgos de corrupción a los funcionarios del Idesan y demás grupos de interés de la Entidad, propiciando espacios de participación y comentarios al mismo, que permitan la mejora y enriquecimiento del mismo. Soporte: 1. Publicación mapa de riesgos de corrupción vigencia 2020 en la página institucional y en la carpeta compartir para consulta de todos los funcionarios	100%				
	3.2	Revisar periódicamente las recomendaciones y aportes a los riesgos de corrupción realizados por los funcionarios del Idesan, la ciudadanía y demás grupos de interés de la Entidad y si es del caso ajustar el mapa de riesgos haciendo públicos los cambios	Responsable de la Oficina de Riesgos	Oficina de Riesgos	2/01/20	31/12/20	Actas de reuniones con las dierentes areas	Con corte a primer cuatrimestre de 2020, se revisan las recomendaciones y aportes a los riesgos de corrupción realizados por los lideres de proceso, la ciudadanía y demás grupos de interés de la Entidad, realizando los ajustes correspondientes al mapa. Soporte: 1. Actas de reuniones 2. publicacion SIARE	40%				

4. Monitoreo y Revisión	4.1	Implementar las acciones de control propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción	Responsables/Lideres de Proceso con riesgos de corrupción identificados	Riesgos	2/01/20	31/12/20	Informe de avance en acciones para mitigar el riesgo de corrupción	Con corte al primer cuatrimestre se han venido implementando las acciones de control propuestas en el plan de manejo para gestionar riesgos de corrupción. Soporte: Informe trimestral SIIERE	33%				
	4.2	Realizar revisión periódica del mapa de riesgo de corrupción y realizar ajustes al mismo ante posibles cambios que se generen respecto a: la eficacia de los controles, cambios en el contexto externo e interno, riesgos emergentes. Esto incluye la revisión de las acciones de mejora implementadas.	Responsable de la Oficina de Riesgos	Responsables/Lideres de Proceso con riesgos de corrupción identificados	2/01/20	30/12/20	informe cuatrimestral	Durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2020 se ha venido revisando la matriz de riesgos de corrupción de la entidad en el marco de las acciones de optimización del proceso de gestión de riesgos institucionales. De acuerdo a la revisión realizada se ajusta, actualiza y mejoran los riesgos de corrupción identificados, en las diferentes etapas de administración, teniendo en cuenta el contexto estratégico de la Entidad, la evaluación de eficacia de los controles de la vigencia 2019, los resultados de las auditorias de seguimiento al riesgo generadas por parte de la Oficina de Control Interno, los factores generadores de riesgos de corrupción, los resultados de la consulta a la ciudadanía y demás grupos de interés en materia de riesgos de corrupción Soporte: SIIARE / Módulo Riesgos	80%				
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento periódico al mapa de riesgo de corrupción y a las acciones implementadas para su mitigación, generando así recomendaciones a los líderes y responsables de proceso que permitan la actualización sistemática a los mismos, de conformidad con la normatividad vigente	Jefe Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	2/01/20	30/12/20	Matriz de seguimiento a riesgos de corrupción con los siguientes cortes: 30 de abril, 31 agosto, 31 de diciembre	Con corte a 30 de abril de 2020 la Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento al mapa de riesgo de corrupción y a las acciones implementadas para su mitigación, generando recomendaciones a los líderes y responsables de proceso. Soporte: Informe de seguimiento que reposa en el archivo de gestión de la oficina de control interno y se publica cada 4 meses en la página web institucional	33%				
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO								CUMPLIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2020	45%	CUMPLIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2020		CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020	



MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020
2. COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

CÓDIGO: 22.038.02-1

FECHA: 13/06/2019

VERSIÓN: 02

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN			AVANCE SEGUIMIENTO OCI A 30 DE ABRIL DE 2020	% AVANCE	AVANCE SEGUIMIENTO OCI A 30 DE AGOSTO DE 2020	% AVANCE	AVANCE SEGUIMIENTO OCI A 30 DE DICIEMBRE DE 2020	% AVANCE
Tipo	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable						
Único	Todos los trámites de la entidad	cargados en la plataforma del SUIIT	A la espera de algunos tramites para la aprobación por parte de SUIIT para iniciar el proceso	Inscripción de la todos los tramites de la entidad en la plataforma del SUIIT	Disminución de documentos exigidos al ciudadano para acceder a los trámites.	Administrativa	Eliminación de documentos	2/01/20	31/12/20	Oficina Comercial	Se han venido cargando los tramites y servicios de la entidad en la plataforma del SUIIT con el fin de que sean inscritos, definiendo los pasos a seguir por parte del ciudadano, así como también los requisitos solicitados. Soporte: https://www.funcionpublica.gov.co/web/suiit informes periodicos que realiza el repinsable de atención al ciudadano, los cuales repsan en el achivo de Gestión de la oficina asesora comercial	33%				
											AVANCE 1 CUATRIMESTRE DE 2020	30%				



MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

CÓDIGO: 22.038.02-2
FECHA: 13/06/2019
VERSIÓN: 02

3. COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS							SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020, OFICINA DE CONTROL INTERNO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020, OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Subcomponente	Tareas por Subcomponente	Responsable líder tarea	Recursos (Equipo de trabajo)	Fecha de inicio	Fecha final	Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento	Reporte de Avance OCI a 30 de abril de 2020	% de avance	Reporte de avance OCI a 30 de agosto de 2020	% de avance	Reporte de avance OCI a 30 de diciembre de 2020	% de avance
1. Diagnóstico e Identificación de Necesidades	<p>Diagnóstico:</p> <p>Realizar la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la Entidad de la vigencia anterior, con el fin de obtener un diagnóstico sobre el avance de la Estrategia en la Entidad. El informe de evaluación debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Avances de los componentes de información, diálogo e incentivos * Lecciones aprendidas del proceso de evaluación de la rendición de cuentas y participación ciudadana en la Entidad * Recomendaciones de Mejora 	Jefe Oficina Asesora de Planeación	<p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Equipo Calidad</p> <p>Equipo de Comunicaciones</p>	2/01/20	2/03/20	Informe de seguimiento del plan anticorrupción con corte a 31 de diciembre de 2019.	<p>Durante el primer trimestre del año 2020 se revisa el seguimiento realizado por la oficina de control interno con el fin de revisar el cumplimiento de los objetivos y actividades propuestas dentro de este componente.</p> <p>Este resultado permite un cumplimiento del 100% en la tarea.</p> <p>Soporte: 1.www.idesan.gov.co 2.Archivo de Gestión oficina de control interno, gobernación de santander.</p>	100%				
	<p>Identificación de necesidades:</p> <p>Ampliar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés identificando y actualizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Necesidades de Información * Temas de mayor Interés * Mecanismo de socialización y divulgación de la información a los cuales pueden acceder con mayor facilidad de acuerdo al grupo de interés caracterizado. * Necesidades de comprensión para la aplicación de la estrategia de lenguaje claro 	Oficina Comercial y Planeación	<p>Equipo Calidad</p> <p>Equipo de Comunicaciones</p>	2/01/20	30/10/20	Matriz de comunicaciones y partes interesadas actualizada	<p>Durante el primer cuatrimestre de 2020 se planifica la actualización de la matriz de comunicaciones y partes interesadas</p> <ul style="list-style-type: none"> * Necesidades de Información * Temas de mayor Interés * Mecanismo de socialización y divulgación de la información a los cuales pueden acceder con mayor facilidad de acuerdo al grupo de interés caracterizado. * Necesidades de comprensión para la aplicación de la estrategia de lenguaje claro <p>La presentación del documento se programa para el Comité de Gestión y desempeño en junio</p> <p>Soporte: Matriz de comunicaciones y partes interesadas actualizada.</p>	50%				

1.3	<p>Planeación y mejora estrategia de Rendición de cuentas y participación ciudadana</p> <p>De acuerdo con los resultados de la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la vigencia 2019 y de la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés, realizar los ajustes y mejoras a que haya lugar en la estrategia</p>	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Equipo Calidad Equipo de Comunicaciones	2/01/20	30/03/20	Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas , con ajuste y mejora a que haya lugar	<p>Durante el primer cuatrimestre se realiza la actualización de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas</p> <p>Teniendo en cuenta la necesidad de incluir las lecciones aprendidas correspondientes a la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la vigencia 2019, se realiza la incorporación de las recomendaciones en la formulación de la estrategia para la vigencia 2020.</p> <p>Soporte:</p> <p>1. Estrategia de Participación ciudadana vigencia 2020 publicada: www.idesan.gov.co/plananticorrupción</p>	100%				
2.1	<p>Rendición de Cuentas permanente:</p> <p>Socializar y Publicar de forma permanente información clara, relevante, veraz y oportuna relacionada con los resultados, avances y logros de la gestión así como información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes anuales y periódicos de gestión y resultados. • Indicadores de Gestión • Información de interés para los diversos actores que hacen parte del Sistema Nacional de Contratación Pública • Publicaciones de interés general para la ciudadanía. • Publicación y actualización permanente de Información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. 	Jefe Oficina Comercial	Oficina de sistemas responsable de Comercial - apoyo comunicaciones	2/01/20	30/12/20	<ul style="list-style-type: none"> • Informes anuales y periódicos de gestión y resultados. • indicadores de Gestión • Información de interés para los diversos actores que hacen parte del Sistema Nacional de CTeI • Publicaciones de interés general para la ciudadanía. 	<p>Durante el primer cuatrimestre de 2020 se realiza la socialización y publicación de forma permanente información clara, relevante, veraz y oportuna relacionada con los resultados, avances y logros de la gestión 2019 y primer cuatrimestre de 2020, así como información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas. Se hizo seguimiento y visualización de publicaciones que la entidad ha realizado a 30-04-2020, en la pagina institucional, Las publicaciones de cara al cumplimiento de la normatividad existente, se publican por parte de la entidad en forma permanente y en los plazos que las diferentes normas han establecido. Soporte: Informes cargados en la página https://idesan.gov.co/informe-de-gestion/</p>	33%				

2. Información de calidad y en lenguaje comprensible	2.2	<p>Audiencia de Rendición de Cuentas:</p> <p>Realizar la audiencia de redición de cuentas asegurando la inclusión de la información mínima a socializar de acuerdo al protocolo establecido en la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas</p>	<p>Coordindor Fianciero y Administrativo</p> <p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Diferentes areas</p> <p>Oficina de Planeación</p> <p>Responsable de Comunicaciones</p>	2/01/20	2/01/20	<p>Publicaciones realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes anuales y periódicos de gestión y resultados. • Publicaciones de interés general para la ciudadanía. • Publicación de Datos Abiertos. • Informe de rendición de cuentas 2019 en el marco de la audiencia 	<p>La audiencia de redición de cuentas se tiene programada para llevarla a cabo entre los meses de noviembre o diciembre</p> <p>Con corte al 30 de abril de 2020, se tiene consolidada y publicada en la página web la información correspondiente a los resultados de la vigencia 2019 respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Informe de gestión 2019 * Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 * Plan de Acción Institucional (PAI) 2019 * Plan de Inversión (PI) 2019 * Plan Anual de Adquisiciones (PAA) 2019 * Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2019 y 2020 <p>las publicaciones de cara a la ciudadanía, cumplen con los postulados establecidos en la Ley No 1712 del 6 de marzo de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015.</p>	33%				
--	-----	---	--	---	---------	---------	---	---	-----	--	--	--	--

3. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.1	<p>Desarrollar y Fortalecer canales de Diálogo</p> <p>Desarrollar y fortalecer diversos espacios para dialogar con los diferentes públicos en temáticas de interés para los actores de la entidad a través de los siguientes mecanismos:</p> <p>Presencia del Idesan en las provincias como estrategia de oferta institucional en acompañamiento a la Gobernación de Santander</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas a través de diversas modalidades: presencial, virtual y medios de comunicación • Promoción del diálogo y la participación ciudadana a través de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, de las cuales se retroalimentarán los aspectos más relevantes para la mejora institucional. 	Gerencia y Oficina Comercial	Equipo de Comunicaciones Oficina Comercial	2/01/20	30/12/20	<p>Presencia del Idesan en las provincias como estrategia de oferta institucional en acompañamiento a la Gobernación de Santander</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas a través de diversas modalidades: presencial, virtual y medios de comunicación • Promoción del diálogo y la participación ciudadana a través de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, de las cuales se retroalimentarán los aspectos más relevantes para la mejora institucional. 	<p>Durante el primer cuatrimestre de 2020 se fortalecen diversos espacios para dialogar con los diferentes públicos en temáticas de interés para los actores del Idesan a través de los diferentes mecanismos establecidos por la Entidad. A través de las redes sociales, página institucional a través del canal de PQRS y de manera presencial en algunos municipios del departamento</p>	33%				
	3.2	<p>Consolidación de aportes y sugerencias de la Ciudadanía</p> <p>Diseñar una estrategia para consolidar de manera sistemática los aportes de la ciudadanía y demás grupos de interés derivados de los espacios de diálogo, con el fin de enriquecer la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés y para adoptar mejoras institucionales</p>	oficina comercial	Responsable de Comunicaciones responsable de Servicio al Ciudadano	2/01/20	30/12/20	<p>Informe de evaluación a la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.</p>	<p>El diseño de la estrategia para consolidar de manera sistemática los aportes de la ciudadanía y demás grupos de interés derivados de los espacios de diálogo, se programa para el segundo cuatrimestre de 2020.</p>	0%				

4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	4.1	Desarrollo de competencias para la participación ciudadana y la rendición de cuentas Capacitar a funcionarios y colaboradores en temas como: participación ciudadana, rendición de cuentas, control social, gobernabilidad y transparencia, con el fin de generar cultura de rendición de cuentas y socialización de logros, avances y resultados.	Jefe Oficina de Planeación	Equipo Calidad Grupo Talento Humano	1/03/20	30/12/20	Listados de asistencia y presentaciones Seguimiento Plan Institucional de Capacitación	Durante el primer cuatrimestre se consolida la estrategia de capacitación en temas de participación ciudadana, rendición de cuentas, control social, gobernabilidad y transparencia, por parte de los funcionarios de la oficina de planeación Los espacios programados inician su ejecución a partir del segundo cuatrimestre de 2020, por lo cual la tarea evidencia un poco avance Soporte: formatos de asistencia capacitación/	33%				
	4.2	Desarrollo de competencias para la participación ciudadana y la rendición de cuentas Generación de espacios para la rendición de cuentas interna (rendición entre áreas), que permitan el desarrollo de competencias para el ejercicio	todos los procesos	Jefe Oficina de Planeación Áreas Misionales	1/03/20	30/12/20	Informe de seguimiento a la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas Infografías y videos publicados en web y redes sociales	En el primer cuatrimestre se realizaron informes trimestrales de gestión de cada area de la entidad para presentar a la Gerencia y al Comité de Gerencia, ind info comites de gerencia	33%				
	4.3	Incentivos para los servicios ofrecidos Consultar de manera virtual y presencial a los ciudadanos sobre su satisfacción acerca de los servicios ofrecidos por el Idesan	Responsable Atención al Ciudadano area comercial	Area Comercial	3/01/20	30/12/20	Informe de percepción de la satisfacción del usuario	Este informe se preseta semestralmente, con corte a 30 de junio y a 30 de dic. Actividad sin avance a abril 30 de 2020, su programación se extiende en la vigencia encuestas de satisfacción de clientes capacitaciones por parte de convenios	0%				
	4.4	Cultura del buen servicio y participación ciudadana Crear una estrategia que promueva al interior del Idesan una cultura del buen servicio, agradecimiento e invitación permanente a la comunidad y demás grupos de interés, de participar en los espacios de diálogo, socializando los resultados, cambios o mejoras institucionales logradas con su aporte.	Jefe Oficina de Planeación	Equipo Calidad Grupo Talento Humano	1/03/20	30/12/20	Listados de asistencia y presentaciones a capacitación	Esta actividad quedo programada para el segundo cuatrimestre de 2020, Actividad sin avance a abril 30 de 2019, su programación se extiende en la vigencia tercer cuatrimestre	0%				

5. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	5.1	Ejecución y seguimiento: Realizar seguimiento permanente a la estrategia de la rendición de cuentas y participación ciudadana de la Entidad	Jefe Oficina de Planeación	Oficina de Planeación Equipo Comunicaciones	1/03/20	30/12/20	. Resultados del seguimiento a los planes, programas y proyectos https://idesan.gov.co	Durante el primer cuatrimestre de 2020, la oficina de planeación realiza seguimiento a la estrategia de la rendición de cuentas y participación ciudadana de la Entidad de la vigencia 2019, realizando la publicación de los resultados en la página web de la gobernación de santander y socializando los mismos con el fin de llevar a cabo retroalimentación de las lecciones aprendidas y recomendaciones de mejora en este sentido. Así mismo realiza la publicación de los resultados del seguimiento a los planes, programas y proyectos vigencia 2019 y formulación de planes 2020 realizando consulta ciudadana sobre los resultados obtenidos. Soporte: 2. Resultados del seguimiento a los planes, programas y proyectos https://idesan.gov.co	33%					
	5.2	Evaluación y control: Realizar evaluación del ejercicio de rendición de cuentas y participación ciudadana de la Entidad incluyendo los componentes de información, diálogo e incentivos	Jefe Oficina de Planeación	Oficina de Planeación Responsable Comunicaciones	1/03/20	30/12/20	Informe Cuatrimestral del plan anticorrupción	Dentro del seguimiento que realiza la oficina de planeación al Plan Anticorrupción, se presneto un informe con la evaluación de las estrategias	33%					
	5.3	Evaluación y Control: Generar acciones de mejora a partir de las lecciones aprendidas del proceso de evaluación de la rendición de cuentas y participación ciudadana en la Entidad	Jefe Oficina de Planeación	Oficina de Planeación Equipo Calidad Equipo Comunicaciones	1/03/20	30/12/20	Acciones de mejora para la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a implementar en la siguiente vigencia	Durante el primer cuatrimestre se realiza la actualización de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas vigencia 2020, en la cual se incluyen las lecciones aprendidas y recomendaciones de mejora correspondientes a la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la vigencia 2020. Soporte: Plan anticorrupción actualizado según las necesidades de mejora que presente al evaluar la estrategia	33%					
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO									CUMPLIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2019	37%	CUMPLIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2019	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019		

4.COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO								SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020, OFICINA DE CONTROL INTERNO						
Subcomponente	Líder de subcomponente	Tareas por subcomponente		Responsable líder tarea	Recursos (Equipo de trabajo)	Fecha de inicio	Fecha final	Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento	Reporte de Avance OCI a 30 de abril de 2020	% de avance	Reporte de avance OCI a 30 de agosto de 2020	% de avance	Reporte de avance OCI a 30 de diciembre de 2020	% de avance
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Coordinador administrativo y financiero	1.1	Socializar los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante el Instituto Financiero para el desarrollo de Santander.	Responsable atención ciudadano (area comercial)	comercial	2/01/20	30/12/20	Socialización	de enero del 2020, expidió, "el Manual de Atención al Ciudadano, es el instrumento que permite a los grupos de interés y de valor conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de interacción que existen entre la Entidad y los ciudadanos, a fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual. En este documento se incluyen los protocolos establecidos que garantizan los principios, derechos y deberes que le competen a la ciudadanía y a los servidores públicos, a fin de asegurar un servicio que satisfaga las necesidades". En este orden de ideas es importante que la el responsable de atención al ciudadano (comercial) establezca los mecanismos y canales que brinda el IDESAN para prestar un servicio eficiente y oportuno al ciudadano y que los mecanismos sean	0%				
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Coordinador administrativo y financiero	2.1	realizar revisiones periódicas de los diferentes canales de atención (telefónico, presencial, virtual)	Responsable atención ciudadano (area comercial)	Oficina de Sistemas de Información	2/01/20	30/12/20	revisiones periodicas	La Dirección de Atención al ciudadano envía en el informe los canales habilitados en el momento (virtual, telefónico) se encuentra funcionando en perfectas condiciones.	33%				
		2.2	elaboración de la propuesta de sistematización de Ventanilla Unica	Responsable del area de planeación	Area Planeación	2/01/20	30/12/20	elaboración y presentación de propuesta de sistematización de la ventanilla unica del instituto	Esta actividad quedo programada para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2020.	0%				
3. Talento humano para la calidad del servicio	Coordinador administrativo y financiero	3.1	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Entidad	Coordinador administrativo y financiero	Jefe Oficina de Planeación	2/01/20	30/12/20	Seguimiento a jornadas de sensibilización en temas de Cultura de servicio al ciudadano al interior de la Entidad Listados de Asistencia y resultados del impacto de las mismas.	Esta actividad quedo programada para el tercer cuatrimestre de 2020	0%				

4. Normativo y procedimental	Coordinador administrativo y financiero	4.1	<p>Medir semestralmente la satisfacción de los ciudadanos con relación a los trámites y servicios que ofrece el IDESAN</p> <p>Publicar el análisis de resultados de la encuesta, generando recomendaciones a la Alta de Dirección.</p>	Responsable atención ciudadano (area comercial)	Area Comercial	2/01/20	30/12/20	<p>Porcentaje de satisfacción de los usuarios</p> <p>Formulario de Encuesta de satisfacción semestral</p> <p>Informe de resultados de encuesta de satisfacción</p>	<p>Esta actividad se hace periodicamente aprovechando los espacios de interacción con el cliente externo la entidad realiza este tipo de encuestas que posteriormente tabula y se presenta informe semestral, el primer informe se presenta con corte al 30 de junio</p>	20%				
		4.2	<p>Realizar informes semestrales con relación a las PQRS que llegan a la Entidad identificando las causas más frecuentes de su ocurrencia.</p> <p>Publicar el análisis de resultados con acciones de mejora para la Entidad</p>	Responsable atención ciudadano (area comercial)	Area Comercial Equipo Calidad	2/01/20	30/12/20	<p>Informes semestrales de PQRS</p> <p>Acciones de Mejoramiento</p>	<p>Se alimenta diariamente el informe de seguimiento a las PQRDS que llegan a la entidad durante la vigencia 2020 a través de los diferentes canales que la entidad tiene establecidos para el uso por parte de los ciudadanos.</p> <p>Soporte:</p> <p>1. Informes semestral de PQRS https://idesan.gov.co/informes-pqrs/</p>	0%				
5. Relacionamento con el ciudadano	Area Planeación	5.1	<p>Ampliar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés identificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Necesidades de Información * Mecanismo de socialización y divulgación de la información de interés a los cuales pueden acceder con mayor facilidad * Temas de Interés * Necesidades de comprensión para la aplicación de la estrategia de lenguaje claro 	Equipo de Calidad Responsable atención ciudadano (area comercial)	Area Comercial Equipo Calidad	2/01/20	30/12/20	<p>actualizar matriz de comunicaciones y partes interesadas</p>	<p>Durante el primer cuatrimestre de 2020 se planifica la realización de la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés identificando y actualizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Necesidades de Información * Temas de mayor Interés * Mecanismo de socialización y divulgación de la información a los cuales pueden acceder con mayor facilidad de acuerdo al grupo de interés caracterizado. * Necesidades de comprensión para la aplicación de la estrategia de lenguaje claro <p>Soporte: Matriz de comunicaciones y partes interesadas actualizada</p>	33%				
									CUMPLIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2020	12%	CUMPLIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2020		CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020	



MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019

CÓDIGO: 22.038.02-

FECHA: 13/06/2019

VERSIÓN: 02

5. COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020, OFICINA DE CONTROL INTERNO					
Subcomponente	Tareas por subcomponente	Responsable líder tarea	Recursos (Equipo de trabajo)	Fecha de inicio	Fecha final	Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento	Reporte de Avance OCI al 30 de abril de 2020	% de avance	Reporte de Avance OCI al 30 de agosto de 2020	% de avance	Reporte de Avance OCI al 30 de diciembre de 2020	% de avance
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	comercial	apoyo comunicaciones Sistemas	2/01/20	30/12/20	Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	esta es una actividad que se realiza periodicamente con el fin de verificar el cumplimiento de la norma	33%				
	1.2	comercial	comunicaciones	2/01/20	30/12/20	publicaciones redes sociales, verificación de la matriz de comunicaciones y evidencia	se revisó la página institucional con el fin de verificar la publicación de los informes de las diferentes áreas mediante los cuales se interactúa con el ciudadano, dentro de los cuales se encuentran Informe de Gestión de la vigencia 2019, Plan Anual de adquisiciones 2020, Planes de Mejoramiento, indicadores de Gestión 2019, Informe de Autoridad del Gasto público, primer trimestre 2020, Informe pormenorizado del Sistema de Control Interno, Evaluación Control Interno Contable 2019, Informe de derechos de Autor 2019 informe de Software, se observa a través de las redes sociales del instituto la interacción constante con los ciudadanos a través de las noticias publicadas en la página como la información constante que brinda la gerencia. soporte: www.idesam.gov.co , @idesansiempreaantander, facebook Idesan Siempre Santander.	33%				

	1.3	Publicación en el Link de transparencia de la página web, de todos los documentos enviados por las diferentes oficinas	Todas las Areas Sistemas	sistemas	2/01/20	30/12/20	informes reportados en la pagina institucional dando cumplimiento a la normatividad vigente	se verificó la publicación de los siguientes informes: Gestión de la vigencia 2019, Plan Anual de adquisiciones 2020, Planes de Mejoramiento, indicadores de Gestión 2019, Informe de Austeridad del Gasto público, primer trimestre 2020, Informe pormenorizado del Sistema de Control Interno, Evaluación Control Interno Contable 2019, Informe de derechos de Autor 2019 informe de Software-soporte: www.idesan.gov.co	33%				
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Ubicar en el área de atención al ciudadano y en la página WEB la información sobre horarios de atención a la ciudadanía.	Area Comercial	Apoyo comunicaciones	2/01/20	30/12/20	informacion publicada en la pagina web institucional	Esta actividad quedó programada para el segundo cuatrimestre del año en curso	0%				
3. Elaboración Instrumentos de Gestión de la información	3.1	Revisar y/o actualizar los instrumentos de gestión documental del Idesan, de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	Area Planeación	Apoyo Gestión Documental	2/01/20	30/12/20	Avance del 10% de la actualización las tablas de retención documental	esta actividad quedo programada para el tercer cuatrimestre del año en curso.	0%				
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar mejoras en la página WEB que permitan el acceso a la ciudadanía con criterio diferencial	comercial	Apoyo Comunicaciones	2/01/20	30/12/20	Hacer un diagnóstico de la página web del Idesan para realizar ajustes e implementar mejoras	Durante el primer cuatrimestre del 2020 la oficina comercial ha venido realizando mejoras a la pagina web institucional	33%				
	4.2	Garantizar un espacio de interacción con los ciudadanos en los diferentes municipios del Departamento	Gerencia Comercial	Gerencia Comercial	2/01/20	30/12/20	Participación del Idesan en los talleres Siempre Santander	A través de la dirección de la Secretaría de Planeación del departamento, se realizaron siete (7) encuentros en los municipios de las provincias santandereanas denominados "Talleres Siempre Santander" con el objetivo identificar en conjunto con los ciudadanos las necesidades para la construcción del Plan de Desarrollo. Lo anterior generó un espacio de participación presencial en los 87 municipios y se transmitió vía streaming. (Evidencias gráficas y fotográficas adjuntas): Provincia de Vélez- Vélez- sábado 25 de enero, Provincia Comunera - Socorro - Domingo 26 de enero, Provincia Soto Norte- Matanza- Domingo 2 de febrero , Provincia García Rovira -Málaga 15 de febrero, Provincia Yarigues - Barrancabermeja - sábado 8 de febrero , Provincia Metropolitana Bucaramanga Miércoles 4 de marzo, Provincia De Guanenta- San Gil - sábado 7 de marzo	33%				

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar un informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que contenga el número de solicitudes recibidas, tiempo promedio de respuesta.	comercial	Area Comercial	2/01/20	30/12/20	Informe de Seguimiento PQRSD	Se realiza seguimiento a la calidad y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS) que llegaron a la entidad durante el trimestre I de 2020 a través de los diferentes canales que la entidad tiene establecidos para el uso por parte de los ciudadano cada 6 meses. Soporte:	20%				
								1. Informe de seguimiento PQRD"					
									23%	CUMPLIMIENTO A 31 DE AGOSTO DE 2020		CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020	

(Original Firmado)

 FIRMA RESPONSABLE OFICINA DE PLANEACIÓN

(Original Firmado)

 FIRMA RESPONSABLE OFICINA CONTROL INTERNO



COMUNICACIONES	Código: 60.039.02-215	Versión: 06	Fecha: 11/05/2020	Página 1 de 3
----------------	-----------------------	-------------	-------------------	---------------

CONCLUSIONES

Se observó que existen actividades que se han visto afectadas por el aislamiento preventivo obligatorio que serán ejecutadas en los próximos 2 cuatrimestres del 2020.

Es importante que el área de Planeación en coordinación con el área comercial, sistemas y con el apoyo de los responsables del cumplimiento de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, revisen las actividades programadas, si es procedente reevaluar algunas metas y se deban reformular o actualizar lo hagan en el menor tiempo posible con el fin de dar cumplimiento en la vigencia al 100% de las metas, teniendo en cuenta las de menor porcentaje de ejecución, igualmente revisar los componentes de Atención al Ciudadano, Trámites y servicios, Rendición de Cuentas con las recomendaciones y actualizaciones que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública y si es el caso incluir en la actualización lo relacionado con la contingencia del covid 19 en el Departamento de Santander.

Es importante informar a las diferentes áreas para que den cumplimiento total a las obligaciones pactadas en el PAAC, por tratarse de temas de transparencia es importante y relevante su cumplimiento.

Así mismo, en cuanto al componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, la Oficina de Control Interno recomienda priorizar la política de la Gestión del riesgo y la actualización de los mapas de riesgos de corrupción y revisar en aquellos procesos a la fecha no los han protocolizado, toda vez que a partir de la fecha las auditorías se realizarán basadas en los riesgos, tal como lo señala la ley.

Con el presente informe, la oficina de Control Interno da pleno cumplimiento a la realización de los seguimientos periódicos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, informe presentados dentro del plazo establecidos por la ley.

Cordialmente,

(Original Firmado).
PAOLA ANDREA RAMÍREZ JIMENEZ
Jefe Oficina de Control Interno

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: @idesansiempresantander	Twitter: @idesansiempres1
--------------------	--	--	--	--------------------------------------	------------------------------