

**INFORME DE SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO****A 30 DE AGOSTO DE 2020****(Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción)****Periodo Evaluado: DE MAYO de 2020 a AGOSTO de 2020****Fecha de Elaboración: SEPTIEMBRE 23 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 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 segundo informe cuatrimestral de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al período entre mayo y agosto 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 áreas 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:

|    |                      |                                          |                                      | MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                   |                 |             |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                                                                                                                                      |             | CÓDIGO: 22.038.02-214<br>FECHA: 23/09/2020<br>VERSIÓN: 04 |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------|-------------|
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO<br>COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN                                                                                                                         |                      |                                          |                                      |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                   |                 |             |                                                           | SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020, OFICINA DE CONTROL INTERNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |                                                                                                                                      |             |                                                           |             |
| Objetivo estratégico institucional                                                                                                                                                                                                                    | Programa Estratégico | 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. Política de Administración del riesgo | Responsable de la Oficina de riesgos | 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                                                                                | 02/01/2020      | 31/122020   | 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%         | Durante el segundo cuatrimestre se avanzó en la actualización de la política de riesgos de corrupción según las directrices del DAFP | 80%         |                                                           |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                          |                                      | 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                                                                                          | 02/01/2020      | 31/12/2020  |                                                           | Una vez este lista la propuesta de ajustes y actualización de la política de riesgos institucional se presentara al conseo directivo con el fin de sea socializada y aprobada                                                                                                                                                                                                                                  | 0%          | Presentación y socialización por parte del profesional de riesgos de los ajustes y actualización al manual SARO                      | 100%        |                                                           |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                          |                                      | 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.<br><br>En la etapa de identificación se tendrá en cuenta:<br>* El contexto estratégico de la Entidad<br>* Los resultados de las auditorias de seguimiento al riesgo generadas por parte de la oficina de Riesgos<br>* Los factores generadores de riesgos de corrupción<br>* 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<br><br>Oficina de Riesgos | 02/01/2020      | 31/12/2020  | 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.<br><br><b>Soporte:</b> evidencia fisca, actas de reunión<br><br><b>publicación modulo SIIARE</b> | 40%         | Durante el segundo cuatrimestre no se avanzó en esta actividad                                                                       | 0%          |                                                           |             |



|                                                                                                                                                                |                                                   |                                  |                                       |            |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                |                                                                                                                                               |                   |                   |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--|--|
| <p>Buscar la mejora continua del Instituto minimizando el nivel de riesgos impactando en la efectividad de los procesos que hacen parte de la institución.</p> | <p>Desarrollo y fortalecimiento institucional</p> | <p>3. Consulta y Divulgación</p> | <p>Responsable Oficina de Riesgos</p> | <p>3.1</p> | <p>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.</p>           | <p>Responsable de la Oficina de Riesgos</p>                                    | <p>Responsables/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados</p> <p>Oficina de Planeación</p> <p>Responsable Comunicaciones</p> | <p>02/01/2020</p> | <p>31/12/2020</p> | <p>Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo publicado en modulo SIIARE y en <a href="http://www.idesan.gov.co">www.idesan.gov.co</a></p> | <p>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.</p> <p><b>Soporte:</b></p> <p>1. Publicación mapa de riesgos de corrupción vigencia 2020 en la página institucional y en la carpeta compartir para consulta de todos los funcionarios y en SIIARE</p> | <p>100%</p> | <p>Durante el segundo 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.</p> <p>Soporte:</p> <p>1. Publicación mapa de riesgos de corrupción vigencia 2020 en la página institucional y en la carpeta compartir para consulta de todos los funcionarios y en SIIARE</p> | <p>100%</p> |  |  |
|                                                                                                                                                                |                                                   |                                  |                                       | <p>3.2</p> | <p>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</p> | <p>Responsable de la Oficina de Riesgos</p>                                    | <p>Oficina de Riesgos</p>                                                                                                                     | <p>02/01/2020</p> | <p>31/12/2020</p> | <p>Actas de reuniones con las diferentes áreas</p>                                                                                                   | <p>Con corte a primer cuatrimestre de 2020, se revisan las recomendaciones y aportes a los riesgos de corrupción realizados por los líderes de proceso, la ciudadanía y demás grupos de interés de la Entidad, realizando los ajustes correspondientes al mapa.</p> <p><b>Soporte:</b></p> <p>1. Actas de reuniones</p> <p>2. publicación SIIARE</p>                                                                                                                                                     | <p>40%</p>  | <p>Durante el segundo cuatrimestre no se han presentado recomendaciones o aportes a los riesgos de corrupción.</p>                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>40%</p>  |  |  |
|                                                                                                                                                                |                                                   |                                  |                                       | <p>4.1</p> | <p>Implementar las acciones de control propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción</p>                                                                                                                                                 | <p>Responsables/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados</p> | <p>Riesgos</p>                                                                                                                                | <p>02/01/2020</p> | <p>31/12/2020</p> | <p>Informe de avance en acciones para mitigar el riesgo de corrupción</p>                                                                            | <p>Con corte al primer cuatrimestre se han venido implementando las acciones de control propuestas en el plan de manejo para gestionar riesgos de corrupción.</p> <p><b>Soporte:</b> Informe trimestral SIIERE</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>33%</p>  | <p>Con corte al segundo cuatrimestre se han venido implementando las acciones de control propuestas en el plan de manejo para gestionar riesgos de corrupción.</p> <p>Soporte: Informe trimestral SIIERE</p>                                                                                                                                                                     | <p>33%</p>  |  |  |

|                         |                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                         |            |            |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                               |     |  |  |  |
|-------------------------|--------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|--|--|
| 4. Monitoreo y Revisión | Responsable oficina de Riesgos | 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/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados | 02/01/2020 | 30/12/2020 | informe cuatrimestral | <p>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.</p> <p>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 auditorías 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</p> <p><b>Soporte:</b> SIIARE / Módulo Riesgos</p> | 80% | Durante el segundo cuatrimestre se continua con la revisión periodica de la matriz de riesgos de corrupción el cual no ha sido ajustado durante este periodo. | 10% |  |  |  |
|-------------------------|--------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|--|--|

|  |  |                |                                 |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |                                 |            |            |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |                       |  |
|--|--|----------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------|--|
|  |  | 5. Seguimiento | Jefe Oficina de Control Interno | 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 | 02/01/2020 | 30/12/2020 | 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.<br><br>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 pagina web institucional | 33% | Con corte a 30 de agosto 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.<br><br>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 pagina web institucional, soporte: <a href="https://idesan.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/1.SEGUIIMIENTO-PLAN-ANTICORUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2020-paola.pdf">https://idesan.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/1.SEGUIIMIENTO-PLAN-ANTICORUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2020-paola.pdf</a> | 33% |                       |  |
|  |  |                |                                 | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |                                 |            |            |                                                                                                                  | CUMPLIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 45% | CUMPLIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 55% | CUMPLIMIE NTO A 31 DE |  |







**MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CÓDIGO:** 22.038.02-214  
**FECHA:** 23/09/2020  
**VERSIÓN:** 04

Nombre de la entidad:

IDESAN

Sector administrativo:

Financiero

Departamento:

Santander

Municipio:

Bucaramanga

Orden:

Departamental

Año vigencia:

2020

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR |                                  |                                    | TIPO DE RACIONALIZACIÓN                                                                      |                                                                           |                                                                                  |                      |                           | PLAN DE EJECUCIÓN |             |                   | AVANCE SEGUIMIENTO<br>OCI A 30 DE ABRIL DE 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | % AVANCE                      | AVANCE SEGUIMIENTO<br>OCI A 30 DE AGOSTO DE 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | % AVANCE                      | AVANCE SEGUIMIENTO<br>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 SUIT | A la espera de algunos tramites para la aprobación por parte de SUIT para iniciar el proceso | Inscripción de todos los tramites de la entidad en la plataforma del SUIT | Disminución de los documentos exigidos al ciudadano para acceder a los trámites. | Administrativa       | Eliminación de documentos | 02/01/2020        | 31/12/2020  | Oficina Comercial | Se han venido cargando los tramites y servicios de la entidad en la plataforma del SUIT con el fin de que sean inscritos, definiendo los pasos a seguir por parte del ciudadano, así como también los requisitos solicitados.<br><br>Soporte: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit">https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit</a> informes periodicos que realiza el repinsable de atención al ciudadano, los cuales repasan en el archivo de Gestión de la oficina asesora comercial | 33%                           | Los avances de la plataforma SUIT se evidencia lo siguiente: (Conversación telefónica en el mes de Agosto/2020 con la Función Publica, nos informan que a la fecha se ha gestionado correctamente los porcentajes:<br>Gestión de usuarios porcentaje de avance 100%<br>Gestión de formularios porcentaje de avance 0%<br>Gestión de Inventarios porcentaje de avance en la inscripción de trámites y Otros Procedimientos Administrativos-OPAS 100% El siguiente paso de la plataforma es la racionalización con el fin de apoyar a la entidad en la identificación de aquellos tramites que deban ser objeto de mejora | 33%                           |                                                     |          |  |
| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO    |                                  |                                    |                                                                                              |                                                                           |                                                                                  |                      |                           |                   |             |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | AVANCE 1 CUATRIMESTRE DE 2020 | 33%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | AVANCE 2 CUATRIMESTRE DE 2020 | 33%                                                 |          |  |





# MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: 22.038.02-214

FECHA: 23/09/2020

VERSIÓN: 04

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 COMPONENTE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

| Objetivo Estratégico Institucional | Programa Estratégico | 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. Diagnóstico e Identificación de Necesidades | Jefe Oficina Asesora de Comercial | <p><b>Diagnóstico:</b></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"> <li>* Avances de los componentes de información, diálogo e incentivos</li> <li>* Lecciones aprendidas del proceso de evaluación de la rendición de cuentas y participación ciudadana en la Entidad</li> <li>* Recomendaciones de Mejora</li> </ul> | Asesor Comercial               | Oficina Asesora de Planeación<br>Equipo Calidad<br>Equipo de Comunicaciones | 02/01/2020      | 02/03/2020  | 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><b>Soporte:</b></p> <p>1.www.idesan.gov.co<br/>2.Archivo de Gestión oficina de control interno.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100%        | Se elabora y ajusta la estrategia de participación ciudadana dentro del plan de Comunicaciones de la vigencia 2020                                                          | 100%        |                                                 |             |
|                                    |                      |                                                |                                   | <p><b>Identificación de necesidades:</b></p> <p>Ampliar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés identificando y actualizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Necesidades de Información</li> <li>* Temas de mayor Interés</li> <li>* Mecanismo de socialización y divulgación de la información a los cuales pueden acceder con mayor facilidad de acuerdo al grupo de interés caracterizado.</li> <li>* Necesidades de comprensión para la aplicación de la estrategia de lenguaje claro</li> </ul>                                                   | Oficina Comercial y Planeación | Equipo Calidad<br>Equipo de Comunicaciones                                  | 02/01/2020      | 30/10/2020  | 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"> <li>* Necesidades de Información</li> <li>* Temas de mayor Interés</li> <li>* Mecanismo de socialización y divulgación de la información a los cuales pueden acceder con mayor facilidad de acuerdo al grupo de interés caracterizado.</li> <li>* Necesidades de comprensión para la aplicación de la estrategia de lenguaje claro</li> </ul> <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%         | Matriz de comunicaciones socializada y lista para aprobación por el consejo, en proceso de elaboración la política de comunicaciones y plan institucional de comunicaciones | 70%         |                                                 |             |

|                                                      |                                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                    |                                                 |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |  |  |
|------------------------------------------------------|------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|--|
|                                                      |                                    | 1.3 | <p><b>Planeación y mejora estrategia de Rendición de cuentas y participación ciudadana</b></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<br>Equipo de Comunicaciones      | 02/01/2020 | 30/03/2020 | <p>Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, con ajuste y mejora a que haya lugar</p> <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: <a href="http://www.idesan.gov.co/plananticorruption">www.idesan.gov.co/plananticorruption</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100% | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100% |  |  |
| 2. Información de calidad y en lenguaje comprensible | Jefe Oficina Asesora de Planeación | 2.1 | <p><b>Rendición de Cuentas permanente:</b></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"> <li>• Informes anuales y periódicos de gestión y resultados.</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> <li>• Información de interés para los diversos actores que hacen parte del Sistema Nacional de Contratación Pública</li> <li>• Publicaciones de interés general para la ciudadanía.</li> </ul> <p>Publicación y actualización permanente de Información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.</p> | Jefe Oficina Comercial             | responsable de Comercial - apoyo comunicaciones | 02/01/2020 | 30/12/2020 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes anuales y periódicos de gestión y resultados.</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> <li>• Información de interés para los diversos actores que hacen parte del Sistema Nacional de CTeI pagina web y en redes sociales</li> <li>• Publicaciones de interés general para la ciudadanía.</li> </ul> <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 <a href="https://idesan.gov.co/informe-de-gestion/">https://idesan.gov.co/informe-de-gestion/</a></p> | 33%  | <p>Durante el segundo 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 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 30-08-2020, 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 <a href="https://idesan.gov.co/informe-de-gestion/">https://idesan.gov.co/informe-de-gestion/</a></p> | 33%  |  |  |

|                                                                                                                                                         |                                            |                                                                |                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                                    |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|--|
| Buscar la mejora continua del Instituto minimizando el nivel de riesgos impactando en la efectividad de los procesos que hacen parte de la institución. | Desarrollo y fortalecimiento institucional |                                                                |                    | 2.2 | <b>Audiencia de Rendición de Cuentas:</b><br><br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Coordinador Financiero y Administrativo<br><br>Jefe Oficina Asesora de Planeación | Diferentes areas<br><br>Oficina de Planeación<br><br>Responsable de Comunicaciones | 02/01/2020 | 02/01/2020 | Publicaciones realizadas:<br>• Informes anuales y periódicos de gestión y resultados.<br>• Publicaciones de interés general para la ciudadanía.<br>• Publicación de Datos Abiertos.<br>• Informe de rendición de cuentas 2019 en el marco de la audiencia                                                                                                                                                                                                                                                                               | La audiencia de redición de cuentas se tiene programada para llevarla a cabo entre los meses de noviembre o diciembre<br><br>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:<br>• Informe de gestión 2019<br>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019<br>• Plan de Acción Institucional (PAI) 2019<br>• Plan de Inversión (PI) 2019<br>• Plan Anual de Adquisiciones (PAA) 2019<br>• Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2019 y 2020<br><br>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. | 33% | <a href="https://www.facebook.com/watch/?v=328705391817361&amp;extid=pfVM1wZtsMo">https://www.facebook.com/watch/?v=328705391817361&amp;extid=pfVM1wZtsMo</a><br><br>El 06 de agosto del 2020, Planeación participo en el Foro Santander Siempre Verde, donde se realizó la presentación del Plan de Desarrollo en lo referente a temas ambientales y de desarrollo rural el cual conto con la participación de 128 personas.                                                                                                                                           | 33% |  |  |
|                                                                                                                                                         |                                            | 3. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Jefe de Planeación | 3.1 | <b>Desarrollar y Fortalecer canales de Dialogo</b><br><br>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:<br><br>Presencia del Idesan en las provincias como estrategia de oferta institucional en acompañamiento a la Gobernación de Santander<br><br>• Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas a través de diversas modalidades: presencial, virtual y medios de comunicación<br><br>• 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<br><br>Oficina Comercial                                  | 02/01/2020 | 30/12/2020 | Presencia del Idesan en las provincias como estrategia de oferta institucional en acompañamiento a la Gobernación de Santander<br><br>• Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas a través de diversas modalidades: presencial, virtual y medios de comunicación<br><br>• 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. | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 33% | Durante el segundo cuatrimestre 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<br><br>actualización instructivo PQRS y capacitación se realizó informe semestral de seguimiento a PQRS publicado en la pagina institucional por parte de la oficina de control interno. | 33% |  |  |

|                                                                  |                            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     |                                                                       |            |            |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |                                                                                                                                                                                         |     |  |  |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|--|
|                                                                  |                            | 3.2 | <b>Consolidación de aportes y sugerencias de la Ciudadanía</b><br>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                    | oficina comercial                                   | Responsable de Comunicaciones<br>responsable de Servicio al Ciudadano | 02/01/2020 | 30/12/2020 | Informe de evaluación a la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.                                                                | 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.                                                                                                                                                                                                                                      | 0%  | La política de comunicaciones contempla el diseño de la estrategia                                                                                                                      | 20% |  |  |
| 4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas | Jefe Oficina de Planeación | 4.1 | <b>Desarrollo de competencias para la participación ciudadana y la rendición de cuentas</b><br>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<br>Grupo Talento Humano                                | 01/03/2020 | 30/12/2020 | Listados de asistencia y presentaciones<br><br>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<br><br>Los espacios programados inician su ejecución a partir del segundo cuatrimestre de 2020, por lo cual la tarea evidencia un poco avance<br><br>Soporte:<br>formatos de asistencia capacitación/ | 33% | Socialización de los temas de participación ciudadana a través de los comités rendición mensual de informes y a través de la página institucionanl                                      | 33% |  |  |
|                                                                  |                            | 4.2 | <b>Desarrollo de competencias para la participación ciudadana y la rendición de cuentas</b><br>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<br>Áreas Misionales                        | 01/03/2020 | 30/12/2020 | Informe de seguimiento a la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas<br><br>Infografías y videos publicados en web y redes sociales | En el primer cuatrimestre se realizaron informes trimestrales de gestión de cada área de la entidad para presentar a la Gerencia y al Comité de Gerencia, ind info comites de gerencia                                                                                                                                                                                                                                                               | 33% | En el segundo cuatrimestre se realizaron informes trimestrales de gestión de cada área de la entidad para presentar a la Gerencia y al Comité de Gerencia, ind info comites de gerencia | 33% |  |  |
|                                                                  |                            | 4.3 | <b>Incentivos para los servicios ofrecidos</b><br>Consultar de manera virtual y presencial a los ciudadanos sobre su satisfacción acerca de los servicios ofrecidos por el Idesan                                                                                                                                                                                       | Responsable Atención al Ciudadano<br>área comercial | Area Comercial                                                        | 03/01/2020 | 30/12/2020 | 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<br><br>encuestas de satisfacción de clientes<br>capacitaciones por parte de convenios                                                                                                                                                                                             | 0%  | se presento informe de satisfacción al cliente.                                                                                                                                         | 50% |  |  |
|                                                                  |                            | 4.4 | <b>Cultura del buen servicio y participación ciudadana</b><br>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<br>Grupo Talento Humano                                | 01/03/2020 | 30/12/2020 | Listados de asistencia y presentaciones a capacitación                                                                                                  | Esta actividad quedo programada para el segundo cuatrimestre de 2020, Actividad sin avance a abril 30 de 2020, su programación se extiende en la vigencia tercer cuatrimestre                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0%  | Observación formato auditoria interna al área de comercial en agosto 27 de 2020, queda como accion de mejora capacitar a toda la organización de servicio al cliente.                   | 0%  |  |  |

|  |  |                                                                 |                            |                            |                                                                                                                                                                                                   |                            |                                                                  |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|
|  |  | 5.<br>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | Jefe Oficina de Planeación | 5.1                        | <b>Ejecución y seguimiento:</b><br>Realizar seguimiento permanente a la estrategia de la rendición de cuentas y participación ciudadana de la Entidad                                             | Jefe Oficina de Planeación | Oficina de Planeación<br>Equipo Comunicaciones                   | 01/03/2020 | 30/12/2020 | . Resultados del seguimiento a los planes, programas y proyectos <a href="https://idesan.gov.co">https://idesan.gov.co</a>                                                                                                                           | 33%                                | Durante el primer trimestre 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.<br><br>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.<br><br>Soporte: | 33%                                 | Durante el segundo trimestre 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 2020. 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.<br><br>Soporte:<br>Resultados del |                                        |  |
|  |  |                                                                 |                            | 5.2                        | <b>Evaluación y control:</b><br>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<br>Responsable Comunicaciones              | 01/03/2020 | 30/12/2020 | Informe Cuatrimestral del plan anticorrupción                                                                                                                                                                                                        | 33%                                | Dentro del seguimiento que realiza la oficina de planeación al Plan Anticorrupción, se presenta un informe con la evaluación de las estrategias a la oficina de control interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 33%                                 | Dentro del seguimiento que realiza la oficina de planeación al Plan Anticorrupción, se presenta un informe con la evaluación de las estrategias a la oficina de control interno cada 4 meses.                                                                                                                                                                                                                                                |                                        |  |
|  |  |                                                                 |                            | 5.3                        | <b>Evaluación y Control:</b><br>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<br>Equipo Calidad<br>Equipo Comunicaciones | 01/03/2020 | 30/12/2020 | Acciones de mejora para la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a implementar en la siguiente vigencia<br><br>Soporte: Plan anticorrupción actualizado según las necesidades de mejora que presente al evaluar la estrategia | 33%                                | Durante el primer trimestre 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.<br><br>Soporte: Plan anticorrupción actualizado según las necesidades de mejora que presente al evaluar la estrategia                                                                                                                                                                                                          | 33%                                 | las acciones de mejora se pondrán dentro del comité de gestión y desempeño                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                        |  |
|  |  |                                                                 |                            | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |                                                                                                                                                                                                   |                            |                                                                  |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                      | CUMPLIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2020 | 37%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CUMPLIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2020 | 43%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                                                             |                        |                          |                                                                                                                                                                                                         |                                                 |                                    |                 |             |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                 |             |  |  |  |                                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------|-------------|--|--|--|--------------------------------------------|--|
| <div></div> |          |                                                             |                        |                          |                                                                                                                                                                                                         |                                                 |                                    |                 |             | MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                 |             |  |  |  | CÓDIGO: 22.038.02-214<br>FECHA: 23/09/2020 |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                                                             |                        |                          |                                                                                                                                                                                                         |                                                 |                                    |                 |             |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | VERSIÓN: 04 |                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                 |             |  |  |  |                                            |  |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020<br>COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO                                                                                                                                                                        |          |                                                             |                        |                          |                                                                                                                                                                                                         |                                                 |                                    |                 |             |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                 |             |  |  |  |                                            |  |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO<br>COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO                                                                                                                                                                             |          |                                                             |                        |                          |                                                                                                                                                                                                         |                                                 |                                    |                 |             | SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020,<br>OFICINA DE CONTROL INTERNO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                 |             |  |  |  |                                            |  |
| Objetivo estratégico institucional                                                                                                                                                                                                                             | Programa | 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 | Asesor Comercial       | 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                          | 02/01/2020      | 30/12/2020  | Socialización                                                                                  | El Ministerio de Ciencia y Tecnología, en el mes 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 socializados a través de la Oficina de comercial | 33%         | Actualmente se cuenta con el Instructivo de PQRSD que ha sido socializado y se ha capacitado a las personas que interviene en el proceso.                                                                             | 33%         |                                                 |             |  |  |  |                                            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 2. Fortalecimiento de los canales de atención               | Asesor Comercial       | 2.1                      | realizar revisiones periódicas de los diferentes canales de atención ( telefónico, presencial, virtual)                                                                                                 | Responsable atención ciudadano (area comercial) | Oficina de Sistemas de Información | 02/01/2020      | 30/12/2020  | 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%         | La Oficina comercial, responsable de la atención al ciudadano realiza revisiones periodicar de los canales habilitados en el momento se encuentran hbilitadoslos siguientes canales: telefónico, presencial, virtual. | 33%         |                                                 |             |  |  |  |                                            |  |



|                            |  |                                           |                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |                                            |            |            |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |                                                            |     |                                                  |  |
|----------------------------|--|-------------------------------------------|--------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------|--|
|                            |  | 5.<br>Relacionamiento<br>con el ciudadano | Area<br>Planeación | 5.1 | Ampliar la<br>caracterización de los<br>ciudadanos y grupos<br>de interés<br>identificando:<br>* Necesidades de<br>Información<br>* Mecanismo de<br>socialización y<br>divulgación de la<br>información de interés<br>a los cuales pueden<br>acceder con mayor<br>facilidad<br>* Temas de Interés<br>* Necesidades de<br>comprensión para la<br>aplicación de la<br>estrategia de lenguaje<br>claro | Equipo de<br>Calidad<br>Responsable<br>atención<br>ciudadano<br>(area comecial) | Area<br>Comercial<br><br>Equipo<br>Calidad | 02/01/2020 | 30/12/2020 | actualizar matriz<br>de<br>comunicaciones<br>y partes<br>interesadas | Durante el primer cuatrimestre de 2020 se<br>planifica la realización de la caracterización<br>de los ciudadanos y grupos de interés<br>identificando y actualizando:<br><br>* Necesidades de Información<br>* Temas de mayor Interés<br>* Mecanismo de socialización y divulgación<br>de la información a los cuales pueden<br>acceder con mayor facilidad de acuerdo al<br>grupo de interés caracterizado.<br>* Necesidades de comprensión para la<br>aplicación de la estrategia de lenguaje claro<br><br>Soporte: Matriz de comunicaciones y partes<br>interesadas actualizada | 33% | Actualización y ajuste de la<br>Política de Comunicaciones | 33% |                                                  |  |
| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |  |                                           |                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |                                            |            |            |                                                                      | CUMPLIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 22% | CUMPLIMIENTO A 30 DE<br>AGOSTO DE 2020                     | 23% | CUMPLIMIEN<br>TO A 31 DE<br>DICIEMBRE<br>DE 2020 |  |



|                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                         |                        |                                                                                                                                                                                                         |                         |                                  |                 |             |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                                  |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------|-------------|
|    |                      |                                         |                        |                                                                                                                                                                                                         |                         |                                  |                 |             |                                                                                       | CÓDIGO: 22.038.02-214<br>FECHA: 23/09/2020<br><br>VERSIÓN: 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                                  |             |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO<br>COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN                                                                                                                                                 |                      |                                         |                        |                                                                                                                                                                                                         |                         |                                  |                 |             |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                                  |             |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO<br>COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN                                                                                                                                                 |                      |                                         |                        |                                                                                                                                                                                                         |                         |                                  |                 |             |                                                                                       | SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO<br>2020, OFICINA DE CONTROL INTERNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                                  |             |
| Objetivo Estratégico institucional                                                                                                                                                                                                                    | Programa estratégico | 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 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 | todos los procesos     | 1.1<br>Revisar y/o actualizar la información publicada en el link "Transparencia y Acceso a la información Pública" del Idesan para verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014. | comercial               | apoyo comunicaciones<br>Sistemas | 02/01/2020      | 30/12/2020  | Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014                                                   | esta es una actividad que se realiza periódicamente con el fin de verificar el cumplimiento de la norma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 33%         | esta es una actividad que se realiza periódicamente con el fin de verificar el cumplimiento de la norma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 33%         |                                                  |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |                                         |                        | 1.2<br>Interactuar con los ciudadanos por medio de mecanismos de participación electrónica.                                                                                                             | comercial               | comunicaciones                   | 02/01/2020      | 30/12/2020  | 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 Auteridad 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 | 33%         | 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, Plan Anual de adquisiciones 2020, Planes de Mejoramiento, indicadores de Gestión 2020, Informe de Auteridad del Gasto público, segundo trimestre 2020, Informe de evaluación del Sistema de Control Interno, informes financieros y contables. Se observa a través de las redes sociales del instituto la interacción constante con los ciudadanos a través de las noticias | 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                 | 02/01/2020 | 30/12/2020 | 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 Autoridad del Gasto público, primer trimestre 2020, Informe pormenorizado del Sistema de Control Interno, Evaluación Control Interro Contable 2019, Informe de derechos de Autor 2019 <del>Informe de Software-</del>                                                    | 33% | La técnico en sistemas de la entidad es la responsable de cargar en la página Institucional todos los informes que envían el resto de áreas para su publicación.<br>Evidencia:<br><a href="https://idesan.gov.co/TRANSPARENCIA">https://idesan.gov.co/TRANSPARENCIA</a> | 33%  |  |  |
| 2.<br>Lineamientos de Transparencia Pasiva                   | Area Comercial  | 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     | 02/01/2020 | 30/12/2020 | informacion publicada en la pagina web institucional                                        | Esta actividad se realizó con los ajustes a la página Institucional y se ubico en el área de atención al ciudadano la información de horarios y atención a la ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 33% | Esta actividad se monitorea y ajusta constantemente teniendo en cuenta la emergencia ambiental por el COVID 19 con el fin de mantener los horarios actualizados en la pagina institucional                                                                              | 33%  |  |  |
| 3.<br>Elaboración Instrumento s de Gestión de la información | Area Planeación | 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 | 02/01/2020 | 30/12/2020 | Avance del 10% de la actualización las tablas de retención documental                       | esta actividad quedo programada para el tercer cuatrimestre del año en curso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10% | esta meta se va a replantear teniendo en cuenta la restrucción administrativa                                                                                                                                                                                           | 0%   |  |  |
| 4. Criterio Diferencial de accesibilidad                     | Area Comercial  | 4.1 | Realizar mejoras en la página WEB que permitan el acceso a la ciudadanía con criterio diferencial                        | comercial                | Apoyo Comunicaciones     | 02/01/2020 | 30/12/2020 | 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% | Durante el segundo cuatrimestre la página institucional se encuentra actualizada y ajustada a la normatividad legal vigente                                                                                                                                             | 100% |  |  |
|                                                              |                 | 4.2 | Garantizar un espacio de interacción con los ciudadanos en los diferentes municipios del Departamento                    | Gerencia Comercial       | Gerencia Comercial       | 02/01/2020 | 30/12/2020 | Participación del Idesan en los talleres Siempre Santander                                  | 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): | 33% | governacion                                                                                                                                                                                                                                                             | 33%  |  |  |

|  |  |                                                  |                |     |                                                                                                                                                                                |           |                |            |            |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |                                                                                                         |     |                                        |  |
|--|--|--------------------------------------------------|----------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|------------|------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------|--|
|  |  | 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Area Comercial | 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 | 02/01/2020 | 30/12/2020 | 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: 1. Informe de seguimiento PQRD" | 20% | la Oficina Comercial trimestralmente presenta informe de PQRSD Soporte: 2. Informe de seguimiento PQRD" | 40% |                                        |  |
|  |  |                                                  |                |     |                                                                                                                                                                                |           |                |            |            |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 29% | CUMPLIMIENTO A 31 DE AGOSTO DE 2020                                                                     | 38% | CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 |  |

|                                                                                                                                                                     |  |                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|
|   |  | <b>MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> |  |                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>CÓDIGO:</b> 22.038.02-214 |  |
|                                                                                                                                                                     |  |                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>FECHA:</b> 23/09/2020     |  |
|                                                                                                                                                                     |  |                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>VERSIÓN:</b> 04           |  |
| <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b><br><b>INICIATIVAS ADICIONALES</b>                                                                             |  |                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |  |
| <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                                                                                                               |  |                                                                                |  | <b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020,</b>                                                                                                                                        |     |                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |  |
| ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CODIGO DE INTEGRIDAD                                                                                                                |  |                                                                                |  | Elaboración y presentación del Anteproyecto del Código de Integridad al Comité de Incentivos, como tema elegido por uno de los grupos de trabajo presentados para el programa de incentivos a los funcionarios | 20% | Presentación ante el comité de Evaluación del proyecto del Código de Integridad y su implementación con el fin de verificar su efectividad y aporte para la entidad y así remitirlo al Comité de Gestión y desempeño para su aprobación y adopción | 70%                          |  |

ORIGINAL FIRMADO  
**CECILIA VIRVIESCAS BONET**  
 Profesional Universitario Planeación e inventarios

ORIGINAL FIRMADO  
**PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ**  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno



|                |                       |             |                   |               |
|----------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|
| COMUNICACIONES | Código: 60.039.02-215 | Versión: 06 | Fecha: 11/05/2020 | Página 1 de 2 |
|----------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|

## CONCLUSIONES

Se observó que existen actividades que se van a replantear para la próxima vigencia ya que se han visto afectadas por la emergencia ambiental por el COVID 19 debido al aislamiento preventivo obligatorio y por los tiempos hay procesos que no se alcanzan a llevar a cabo como la reestructuración administrativa que requiere la entidad, por lo que la oficina de Planeación requiere aplazar las siguientes actividades: Elaboración y presentación de propuesta de sistematización de la ventanilla única del instituto, correspondiente al componente de Atención al Ciudadano y Revisión y/o actualización de los instrumentos de gestión documental del IDESAN, de conformidad con la Ley 1712 de 2014, correspondiente al componente de Transparencia y Acceso a la Información,

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.

Se Observó que en el componente 2: ESTRATEGIA ANTITRAMITES, se ha avanzado en la suscripción de los servicios en la plataforma del SUIT, no obstante, se recomienda levantar el inventario de la entidad con el objeto de definir los servicios que serán inscritos en la plataforma y de tomar decisiones respecto a los que están ya están inscritos. Esta gestión se tenía prevista para el mes de agosto, pero debido a la pandemia y a la situación del país y de la entidad, periodo de aislamiento por emergencia sanitaria (Resolución 0278 del 31/07/2020 y Resolución 0291 del 12/08/2020) no se procedió hacer esta gestión. El siguiente paso de la plataforma es la racionalización con el fin de apoyar a la entidad en la identificación de aquellos tramites que deban ser objeto de mejora, la racionalización de los tramites deberá estar orientada a disminuir, los tiempos de respuesta, los requisitos y documentos, los costos y evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas publicas haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Así mismo, en cuanto al componente 3: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO, la Oficina de Control Interno recomienda priorizar la política de Comunicaciones y solicitar por parte de la Oficina Comercial responsable de Atención al ciudadano una Capacitación al área de talento humano para la totalidad de los

|                    |                                          |                                                                |                                                          |                                                      |                                              |
|--------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| NIT: 890.205.565-1 | PBX: (7) 6430301<br>Telefax: (7) 6473850 | CALLE 48 No. 27A – 48<br>C.P. 680003<br>BUCARAMANGA, SANTANDER | <a href="http://www.idesan.gov.co">www.idesan.gov.co</a> | Facebook:<br><a href="#">@idesansiempresantander</a> | Twitter:<br><a href="#">@idesansiempres1</a> |
|--------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|



|                |                       |             |                   |               |
|----------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|
| COMUNICACIONES | Código: 60.039.02-215 | Versión: 06 | Fecha: 11/05/2020 | Página 2 de 2 |
|----------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|

funcionarios del Idesan en temas de Servicio al Cliente. De igual forma se recomienda ampliar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de tener identificado: Necesidades de Información, Mecanismo de socialización y divulgación de la información de interés a los cuales pueden acceder con mayor facilidad, temas de Interés y necesidades de comprensión para la aplicación de la estrategia de lenguaje claro.

En cuanto al último componente, 6 INICIATIVAS ADICIONALES, se observa que la entidad ha avanzado en la elaboración del Código de Integridad como una herramienta que complementa la política anticorrupción teniendo en cuenta que es indispensable que los ciudadanos, los servidores y las organizaciones públicas se comprometan activamente con la integridad en sus actuaciones diarias

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 Asesora de Control Interno

|                    |                                          |                                                                |                                                          |                                                      |                                              |
|--------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| NIT: 890.205.565-1 | PBX: (7) 6430301<br>Telefax: (7) 6473850 | CALLE 48 No. 27A – 48<br>C.P. 680003<br>BUCARAMANGA, SANTANDER | <a href="http://www.idesan.gov.co">www.idesan.gov.co</a> | Facebook:<br><a href="#">@idesansiempresantander</a> | Twitter:<br><a href="#">@idesansiempres1</a> |
|--------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|