

**GOBERNACION DE CUNDINAMARCA**  
**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO**  
**Julio 12 de 2016 – Noviembre 11 de 2016**

La Oficina de Control Interno de la Gobernación de Cundinamarca en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe Pormenorizado Cuatrimestral, del estado de Control Interno con base en lo establecido en los siguientes aspectos: *Control de Planeación y Gestión, Control de Evaluación y Seguimiento* y el eje transversal de *Información y Comunicación*, de acuerdo con la estructura del modelo estándar de control interno MECI (Decreto 943 de mayo 21 de 2014) correspondiente al tercer cuatrimestre 2016.



## 1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

### 1.1. COMPONENTE TALENTO HUMANO

#### 1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

En la página web en el link ISOLUCION se encuentra disponible para consulta ruta: Modulo MECI. Módulo de Planeación y Gestión, - Talento Humano: Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

La administración departamental se encuentra en proceso de actualización de sus principios, valores y protocolos éticos, para el período comprendido entre el 12 de julio y el 11 de noviembre de 2016, se aceptó la asesoría e invitación del DAFP, con el fin de participar en mesa de trabajo con FONADE, en la cual se vinculó a la entidad como participante en el plan piloto para la construcción del Código único Nacional de Integridad, que reemplazará todos los documentos relacionados que existan en el país.

Para tal efecto se han venido realizando actividades conjuntas con el DAFP, realizando encuesta de valores de la administración pública para lograr unificarlos y adoptarlos para todo el país.

Adicional a lo anterior, el Comité de seguimiento ético incluyó el gestor ético, en reunión del 24 de octubre de 2016, con todos sus integrantes, y la Directora de Control Disciplinario como invitada, verificó la estadística de denuncias presentadas contra los funcionarios por corrupción, ante esa Oficina.

#### 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

##### Manual de Funciones y competencias laborales

Los manuales de funciones y competencias laborales de las Entidades del Sector Central de la Gobernación de Cundinamarca vigentes fueron aprobados en 2015 con algunos modificatorios durante el segundo semestre 2015 y otros durante 2016, para el periodo del presente informe solo se expidió la Resolución 1998 de agosto 25 de 2016 con la cual se modificaron las resoluciones 720 y 721 de 2015, por medio de las cuales se adoptó el manual específico de funciones de la planta global del sector central de la administración pública departamental, Secretarías de Transporte y Movilidad y Función Pública.

## Plan Institucional de Formación y Capacitación - PIC



Mediante el Decreto Departamental No. 086 de 2016 y la Resolución 916 de 2016, donde se adoptó el Plan Institucional de Capacitación - PIC del Sector Central de la Gobernación de Cundinamarca para la vigencia 2016, con el propósito de fortalecer las competencias de los funcionarios. En el periodo comprendido entre Julio y Noviembre de 2016, se han desarrollado capacitaciones dirigidas a las diferentes áreas y procesos en los siguientes temas:

Los programas ejecutados dentro del PIC para el periodo comprendido fueron: INGLÉS donde se capacitaron 45 funcionarios, Fundamentos de la Actualización ISO 9001:2015 100 funcionarios, Liderazgo, Motivación y trabajo en Equipo 35 funcionarios, Formulación y Evaluación de Proyectos con enfoque Social e Innovador 91 funcionarios capacitados, Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 40 funcionarios, Supervisión de Contratos y Estudios Previos del Sector 175 funcionarios.

### Programa de Inducción

En este periodo se posesionaron 14 funcionarios, que fueron presentados a cada una de las Dependencias a las que fueron asignados y se les realizó la correspondiente inducción, en los diferentes temas, como consta en los registros de la Dirección de Desarrollo Humano.

### Programa de Reinducción

Durante este periodo no se realizó reinducción, dado que se realizó durante la vigencia 2015, según la norma se debe llevar a cabo cada 2 años o cuando se produzcan cambios institucionales, por lo que está programa para finales de noviembre de este año, por ajuste institucional.

### Programa de Bienestar Social

Actividad gimnasio: Convocados 1300 funcionarios, inscritos participantes 639, entre los cuales están 392 funcionarios y 247 beneficiarios.

Vacaciones recreativas -Conozca el trabajo de papá y mamá: Convocados 1300 funcionarios para inscribir a los hijos en edades comprendidas entre 2 a 16 años, participantes 157 niños.

Cine en familia: Se entregaron 1300 boletas para cine, taquilla y combo, total 2600 boletas.



Cabaña de Alpina: Convocados 1300 funcionarios, participación libre.

Día del conductor: Convocados 95 funcionarios, participaron 93, se realizó la actividad en el Club Bellavista, realizado el día 28 de julio de 2016 con actividades lúdico-recreativas.

Actividad pre pensionados: Inscritos y participantes 50 funcionarios, dos días en el club Bellavista, un día en Ricaurte Cundinamarca, (capacitación en temas legales de salud y proyecto de vida).

Copa Gobernación: convocados 1300 funcionarios, se organizaron equipos deportivos para participaren las diferentes modalidades (futsal, voleibol, bolos, minitejo entre otros, se inauguró el junio 15 de 2016 y se llevo a cabo el cierre el 21 de octubre de 2016.

Espacios de inclusión a diferentes orientaciones religiosas- Coordinación realización eucaristías: Se realizaron mensualmente en el Salón de Gobernadores, así: julio 8, agosto 12, septiembre 9 y octubre 14 de 2016.

Entrega de tarjeta y obsequio de cumpleaños: Se entregaron a los funcionarios con motivo de cumpleaños, 497 tarjetas y obsequios 497, apoyo de la caja de compensación familiar.

### **Medición Clima Laboral**

Durante este periodo no se midió el clima laboral, se mide cada 2 años y se hizo en la vigencia de 2015.

### **Plan de Incentivos**

Durante el periodo en mención, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Departamental 0086 de 2016 y en el Plan de incentivos para la vigencia 2016, adoptado mediante Resolución 0924 de abril 14 de 2016, se han desarrollado las siguientes actividades:

#### **Comité de Incentivos:**

Incentivos pecuniarios (becas), se otorgaron durante este periodo 5 becas para programas de especialización por valor de \$ 12.723.100:

Selección del mejor equipo de trabajo: Convocados 1300 funcionarios el día 25 de julio de 2016 con cierre a 31 de agosto de 2016, para postular los proyectos, se presentaron dos (2) equipos, el comité de incentivos en reuniones de septiembre 8, septiembre 19 y septiembre 20 de 2016, aceptó, verificó sustentación pública y seleccionó el mejor equipo de trabajo, se expidió la resolución No. 2158 de 2016, por medio de la cual se ordena el pago del incentivo pecuniario, se entregó dicho incentivo en reunión del 7 de octubre de 2016 e igualmente el incentivo no pecuniario al equipo de trabajo que ocupó el segundo lugar.

## Informe de sugerencias y recomendaciones de los servidores:

Se aplicó una encuesta general para la calificación de los 4 eventos realizados durante el periodo, con una muestra de 344 usuarios, obteniendo una calificación de satisfactoria y muy satisfactoria por el 89% de los encuestados.

De esta manera se evidencia la amplia aceptación de los eventos.

## 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



### 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos

#### Planeación

Mediante Ordenanza Departamental No. 006 de mayo 25 de 2016, se adoptó el Plan de Desarrollo Departamental 2016-2020, “Unidos Podemos Más”, disponible para consulta de todos los Servidores Públicos en la página web, ruta:

[http://www.cundinamarca.gov.co/wps/documentos/Pdd/2016\\_2020/Plan\\_de\\_Developmento\\_2016\\_2020.pdf](http://www.cundinamarca.gov.co/wps/documentos/Pdd/2016_2020/Plan_de_Developmento_2016_2020.pdf).

#### Misión y visión institucionales

La Gobernación de Cundinamarca, estableció la Misión y Visión dentro de su plataforma estratégica así:

#### Misión

Implementar el modelo de Desarrollo Inteligente que plantea el presente Plan es sus tres pilares (crecimiento, equidad, felicidad) con un matiz que lo hace diferente denominado “Inteligente” pues se fundamenta en la paz basada en la confianza con sus atributos sociales como la credibilidad, coherencia, alineamiento de visiones y estrategias, reputación, elevando la moral de todos los actores sociales a la contribución con un alto compromiso cívico, alentada por apuestas de largo plazo en educación, ordenamiento territorial y el agua como recurso vital no solo de sobrevivencia sino de apalancamiento en la siembra de agua, en solidaridad con un mundo que se adapta al cambio climático, dinamizado por su diferencial estratégico, bien llamado Nuevo Liderazgo reflejado en su decálogo. Modelo de desarrollo que propende por la justicia social, que asegura a todas las personas condiciones de vida y de trabajo digna e igualitarias. Crea los escenarios, medios y condiciones para que las personas y los municipios alcancen un desarrollo económico y territorial acompañado de equidad garantizando la felicidad de sus habitantes. Privilegia el rol

protagónico de la mujer y apunta al cierre de brechas como mecanismo para superar la pobreza del Departamento.

## Visión

Cundinamarca será en el 2036 un territorio ordenado, competitivo, ambientalmente y fiscalmente sostenible, regionalmente armónico, fortalecido en sus entornos culturales, políticos, ambientales y económicos, fortaleciendo la reconstrucción del tejido social y la seguridad humana y promoviendo la atención y desarrollo integral de las familias, niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ), y grupos vulnerables, a través de la promoción del desarrollo y la generación de entornos de equidad, socialmente justos e incluyentes que contribuyan decididamente generar cundinamarqueses integrales y felices en entornos que forman parte de la protección territorial.

Para tal fin, desde la visión del modelo territorial, se generarán las condiciones en los factores espaciales estratégicos que promueven una mejor habitabilidad y desarrollan el potencial del territorio, entre otros, en los siguientes aspectos:

1. Competitividad, transporte y logística y su relación con los demás departamentos, países de la región y del mundo.
2. Sistema urbano y territorial estructurado y equilibrado, reforzando la integración funcional de los espacios urbanos y rurales de Cundinamarca y completando las redes de transporte viario, ferroviario, aéreo y fluvial para mejorar la accesibilidad territorial, especialmente entre las subregiones y en la periferia territorial del Departamento.
3. Transporte y movilidad, facilitando un acceso equitativo a las infraestructuras y servicios de transporte y a las nuevas tecnologías de la información, de forma que se pueda aprovechar su potencial integrador en los medios menos favorecidos.
4. Patrimonio natural y cultural y la identidad de Cundinamarca, como factores de atracción espacial y fundamentos de bien – estar, incentivando su puesta en valor mediante una perspectiva territorial organizadora.
5. Definición y protección de la estructura ecológica principal con las determinantes ambientales de las corporaciones autónomas regionales.
6. Cohesión económica y social, apoyando las zonas rurales, periféricas y menos favorecidas, concibiendo el territorio como instrumento al servicio del desarrollo rural y completando las infraestructuras hidráulicas que permitan el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y un adecuado tratamiento del ciclo completo del agua.
7. Desarrollo sostenible que integre medidas frente al cambio climático y contemple los elementos del crecimiento verde y la economía azul.
8. Igualdad efectiva entre hombres y mujeres, particularmente en lo que afecta a las oportunidades de formación y empleo en el ámbito rural y al acceso equitativo a los servicios.
9. Equidad territorial y de cohesión social, que potencie la colaboración entre los núcleos rurales y urbanos con el fin de atraer nuevas inversiones generadoras de empleo y riqueza.
10. Fenómeno de conurbación con gestión de sostenibilidad e inclusión, especialmente en el entorno metropolitano que circunda al Distrito Capital.

## Objetivos

Articular las diferentes perspectivas de los actores del desarrollo económico, social y ambiental del territorio a nivel urbano y rural, con una estructura ecológica sustentable que soporte y viabilice el ordenamiento del territorio para aprovechar la vocación productiva del mismo, territorios ordenados

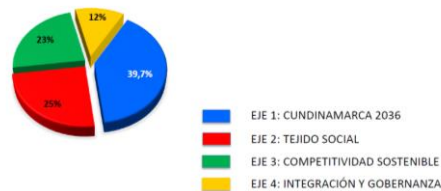
y seguros, con una visión de largo plazo en educación, recurso hídrico y compatibilidad con el clima, un tejido social fuerte, reconociendo a la familia como soporte del mismo, a la mujer con su rol protagónico en la promoción de emprendimiento sociales innovadores, un reconocimiento diferenciado de las diferentes poblaciones y minorías para promover la multiculturalidad enfocando sus intereses y expectativas en torno a necesidades básicas y existenciales, impulsando crecimiento verde, economía creativa para la competitividad sostenible, dando pasos agigantados en la integración y gobernanza como una manera de apropiar el territorio, empoderar su gente y tomar las decisiones que nos lleven a trabajar para el mismo lado, contando con los diferentes instrumentos de gestión para su eficaz implementación en la elaboración y uso, generando oportunidades, creando riqueza colectiva con el fin de pasar del reino de la necesidad al reino de la libertad y la felicidad y enfocarse en la medición de seis activos de la región: capital humano, natural, institucional, cultural, de conocimiento y de infraestructura.

El Plan de desarrollo “Unidos podemos más” tiene: 4 ejes, 6 líneas estratégicas, 32 programas, 96 metas de resultado y 526 metas de producto, 2 pilares: personas – territorio que apuntan a reconstruir el tejido social y recuperar el territorio.



De esta manera estructurado el PDD 2016-2020, la participación de las metas por cada eje se refleja en el siguiente gráfico:

% DE PARTICIPACION DE LOS EJES EN EL PDD

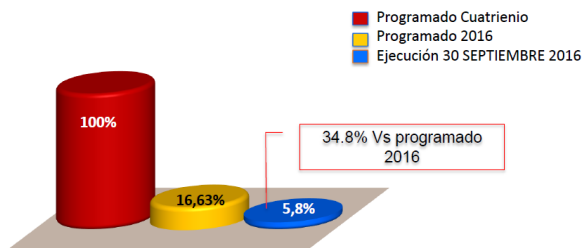


Fuente: Secretaría de planeación



La ejecución del Plan departamental de desarrollo con corte 30 de septiembre de 2016, presenta un 34.8% que equivale al 5.8% de lo programado, que para 2016 (segundo semestre) fue del 16.63%, teniendo en cuenta que es el primer trimestre ejecutado de PDD “Unidos podemos más”, es de resaltar que la ejecución como tal inicio en el mes de julio una vez se realizó la armonización presupuestal y la distribución de excedente financieros de la vigencia 2015.

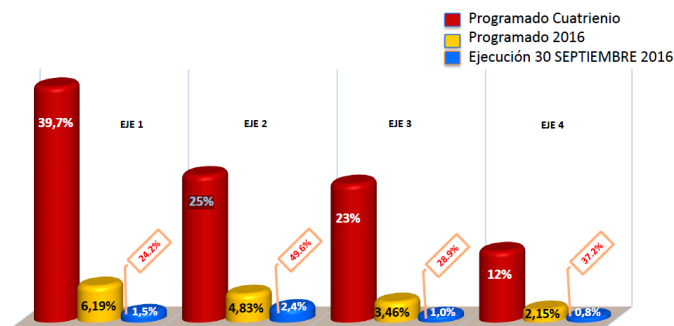
**AVANCE DE EJECUCIÓN PDD – “UNIDOS PODEMOS MÁS”**



Fuente: Secretaria de planeación.

A continuación se muestra la ejecución a 30 de septiembre por eje:

**AVANCE EJECUCION FÍSICA POR EJES**



Fuente: Secretaria de planeación

**Plan Anual Mensualizado de Caja 2016 (PAC)**

Mediante la Resolución No 0262 del 4 de febrero del 2016, se aprobó el Programa Anual mensualizado de Caja (PAC) del Departamento de Cundinamarca para la vigencia fiscal 2016 el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en la ruta:



<http://www.cundinamarca.gov.co/wps/wcm/connect/3468bbdc-19e6-4c72-b1eb-6a642b0d3e11/RES.+262+DE+2016+PAC+CXP.pdf?MOD=AJPERES&attachment=true&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE>

## Presupuesto 2016

El presupuesto 2016 fue aprobado mediante Ordenanza N° 0283 de 26 de noviembre de 2015 y Decreto de liquidación N° 0432 de diciembre 23 de 2015, página web de la Gobernación de Cundinamarca ruta:

<http://www.cundinamarca.gov.co/wps/wcm/connect/52d97423-9dee-42d3-a356-b28fb0a1f9a6/Decreto+432+-+Diciembre+23+de+2015+Presupuesto+General+2016.PDF?MOD=AJPERES>

Así mismo se encuentran publicadas las ejecuciones presupuestales a septiembre de 2016, octubre se encuentra en procesamiento.

## Balances 2016

Los Balances Generales del Sector Central del Departamento de Cundinamarca se encuentran publicados en la página web a través de la ruta:

<http://www.cundinamarca.gov.co/wps/wcm/connect/27466ac8-043b-4d77-95b9-8e67608f597e/Balance+a+30+de+Junio+Consolidado+2016.pdf?MOD=AJPERES>

Secretarías/ entidades/ secretaria de hacienda/ información financiera/ contenidos /tesorería \_Contaduría/Balances generales consolidados. Es de anotar que está pendiente de publicarse los estados financieros a 30 de septiembre de 2016 y sus correspondientes notas a los estados financieros.

## Acuerdos de Gestión

Resumen total indicador: Gerentes Públicos que presentaron acuerdos de gestión vigencia 2016 al 30 de Octubre de 2016

No. GERENTES PÚBLICOS GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	No. GERENTES PÚBLICOS PRESENTARON ACUERDOS DE GESTIÓN
104	104

## Sistema de Evaluación del Desempeño

Resumen total indicador: Servidores Públicos que presentaron copia de la comunicación del resultado de la calificación de la evaluación parcial del desempeño laboral – período comprendido entre el 2 de febrero de 2016 al 31 de julio de 2016, correspondiente al 98.4%.

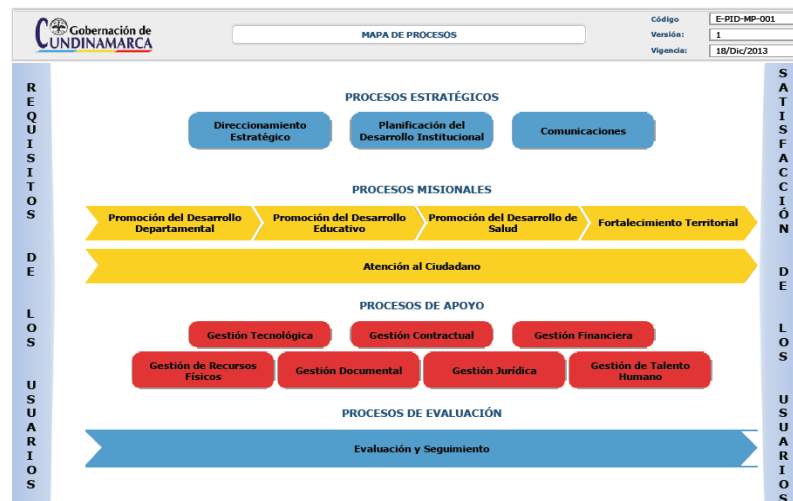
No. SERVIDORES PÚBLICOS EN CARRERA ADMINISTRATIVA	No. SERVIDORES PÚBLICOS EN CARRERA ADMINISTRATIVA PRESENTARON COPIA DE LA COMUNICACIÓN DEL RESULTADO PARCIAL
591	582

## Informe de Evaluación de Desempeño con Planes de Mejoramiento Individual

El dato reportado con fecha de corte 30 de junio de 2016 continua vigente, toda vez que los planes de mejoramiento individual son propuestos por los evaluadores al momento de realizar la evaluación anual ordinaria, la cual es reportada con corte a 31 de enero de cada anualidad, es decir que el dato solo podrá ser actualizado en febrero de 2017.

### 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

**Mapa de Procesos:** La Entidad estableció 16 Procesos, 3 estratégicos, 5 misionales, 7 de apoyo y 1 de evaluación, los cuales están interrelacionados así:



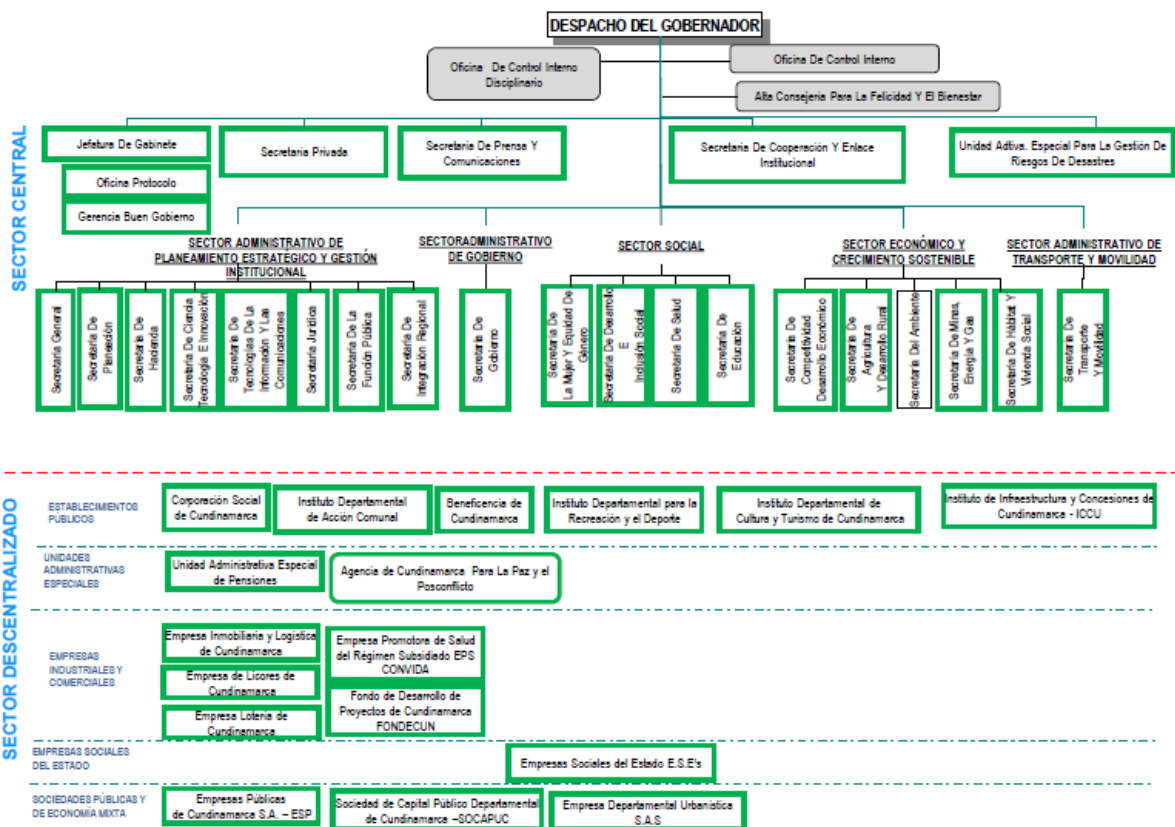
### Socialización de los ajustes realizados a los procedimientos

La Gobernación de Cundinamarca, en el aplicativo Isolución (<http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion>), publica y controla toda la documentación de los 16 procesos y sus modificaciones, Así mismo, se realiza socialización de las actualizaciones a través del correo electrónico y el boletín institucional.

Durante el periodo se adoptaron 141 documento nuevos en el SIGC y se actualizaron 100.

### 1.2.3 Estructura Organizacional

La entidad cuenta con una estructura que le permite dar cumplimiento a los objetivos y metas trazadas en el Plan de Desarrollo, en donde se evidencian los niveles de responsabilidad y autoridad. Este fue actualizado de conformidad con el Decreto Ordenanza 265 de 2016.



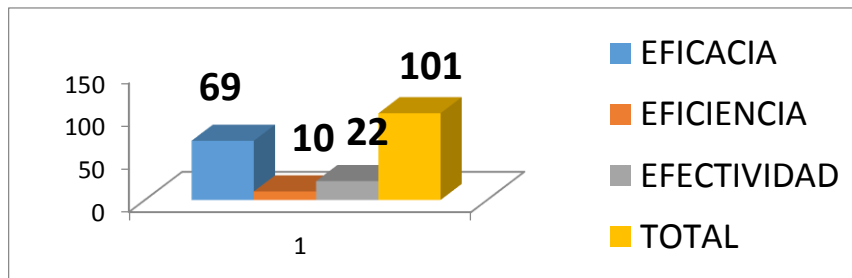
### Normograma

El Normograma de la entidad se encuentra publicado en la herramienta Isolución a través de la cual se administra el Sistema Integral de Gestión y Control. En éste se pueden consultar las leyes, decretos, resoluciones y demás normatividad que los procesos usan como marco de referencia en sus actuaciones.

### 1.2.4. Indicadores de Gestión

La Gobernación de Cundinamarca tiene establecidos 101 indicadores de gestión para sus 16 procesos distribuidos como se observa en la siguiente gráfica, a los cuales se les realiza la respectiva medición y análisis de acuerdo a la ficha técnica establecida para cada uno. Estos indicadores se encuentran disponibles en la herramienta ISOLUCION, en la Ruta de acceso:

<http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion> - Modulo Indicadores – Reportes.



Todo ciudadano puede ingresar a Isolución con las siguientes credenciales:

**Usuario: consulta**

**Clave: Consultacundi.**

Las actividades de revisión de indicadores se realizan trimestralmente a través de la revisión al desempeño de los procesos según el procedimiento *Revisión al Desempeño del Proceso y Revisión por la Dirección E-PID-PR-005, V6.*

Las evidencias de estas actividades se visualizan en la siguiente ruta:

Isolucion/ Modulo MECI/Autoevaluación Institucional/ Herramientas de Autoevaluación.

En este informe se determina un ítem donde se evaluó el desempeño del indicador y su pertinencia en el proceso.

Adicional a estas actividades, los procesos revisan sus indicadores en reuniones con los equipos de mejoramiento y el apoyo de los dinamizadores de la Dirección de Desarrollo Organizacional.

Así mismo la Dirección de Desarrollo Organizacional realiza retroalimentación a la revisión del desempeño, verificando y ponderando cada numeral de la revisión dando un índice de desempeño del proceso.

### 1.2.5 Políticas de Operación

La Gobernación de Cundinamarca tiene establecidas en sus 16 procesos y sus respectivos procedimientos asociados, las políticas que le permiten dar cumplimiento a sus funciones de manera articulada unas directamente del proceso y otras descritas en los



procedimientos. Igualmente cuenta con el Manual de Calidad y toda la información correspondiente se encuentra publicada en la herramienta Isolución.

### 1.3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

#### Política de Administración del Riesgo

La Gobernación de Cundinamarca adoptó la política de administración de riesgos, mediante acta de comité coordinador del sistema de control interno del 13 de Junio de 2014, ésta fue actualizada el 13 de septiembre de 2016 en versión 4, la cual quedó de la siguiente manera:

#### Objetivo General de la Política de Riesgos

Definir los lineamientos generales que guiaran a la Gobernación de Cundinamarca en la aplicación de los conceptos de Administración de los Riesgos, de manera que se apoyen las directrices definidas en el Plan de Desarrollo Departamental.

#### Objetivos Específicos de la Política de Riesgos

Estos lineamientos conducen al logro de los siguientes objetivos:

- Facilitar la continua prestación de los trámites y servicios a cargo de la entidad.
- Velar por el cumplimiento de la misión, planes estratégicos y objetivos institucionales.
- Utilizar en forma correcta los bienes y recursos de la entidad.
- Salvaguardar los bienes de la entidad.
- Evitar o mitigar cualquier pérdida económica que pueda originarse en el desarrollo de las actividades.
- Propiciar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Generar espacios de comunicación y participación con los grupos de interés de la entidad.
- Evitar la desviación de la gestión hacia beneficios particulares.

#### Alcance de la Política

La administración de riesgos inicia desde la planeación estratégica de la entidad enmarcada en el Plan de Desarrollo Departamental y planeación de los procesos del SIGC y finaliza con el tratamiento a los riesgos identificados y monitoreo a sus controles.

La presente política aplica para los riesgos de gestión y riesgos de corrupción de todo el Sector Central de la Gobernación de Cundinamarca.

#### Política General

El Sector Central de la Gobernación de Cundinamarca encabezado por la alta dirección, se compromete a identificar, valorar, controlar y mitigar todos los riesgos y amenazas relevantes atendiendo su posible incidencia sobre los planes estratégicos y objetivos institucionales.

### Actores y Responsables

1. El Comité Coordinador de Control Interno: Aprueba las políticas y evalúa su cumplimiento y efectividad.
2. Los líderes o gestores de cada proceso: Dirigen la administración de riesgos en cada uno de los procesos y responden por la implementación de controles y aplicación de mecanismos de evaluación y efectividad.
3. Los servidores de la Gobernación de Cundinamarca: responden por la mitigación de los riesgos y contribuyen con la eficacia de los controles establecidos en los procesos, actividades y/o tareas a su cargo.
4. La Oficina de Control Interno: es responsable de evaluar en forma independiente el componente administración del riesgo definido en MECI y el cumplimiento y efectividad de las políticas de administración de riesgos.

### Calificación del Impacto en los procesos

Los niveles de impacto que puede ocasionar la materialización de riesgos son clasificados de la siguiente manera:

MEDICIÓN DEL IMPACTO DE RIESGO DE GESTIÓN		
Nivel	Descriptor	Descripción
1	Insignificante	- No hay interrupción de las operaciones de la entidad. - No se generan sanciones económicas o administrativas. - No se afecta la Imagen institucional de forma significativa.
2	Menor	- Interrupción de las operaciones de la Entidad por algunas horas. - Reclamaciones o quejas de los usuarios que implican investigaciones internas disciplinarias. - Imagen institucional afectada localmente por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.
3	Moderado	- Interrupción de las operaciones de la Entidad por un (1) día. - Reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la entidad. - Inoportunidad en la información ocasión
4	Mayor	- Interrupción de las operaciones de la Entidad por más de dos (2) días. - Pérdida de información crítica que puede ser recuperada de forma parcial o incompleta. - Sanción por parte del ente de control u otro ente regulador. - Incumplimiento en las metas
5	Catastrófico	- Interrupción de las operaciones de la Entidad por más de cinco (5) días. - Intervención por parte de un ente de control u otro ente regulador. - Pérdida de Información crítica para la entidad que no se puede recuperar. - Incumplimiento en las metas y objetivos

MEDICIÓN DEL IMPACTO DE RIESGO DE CORRUPCIÓN		
Nivel	Descriptor	Descripción
5	Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia Genera medianas consecuencias para la entidad.
10	Mayor	Impacto negativo de la Entidad Genera altas consecuencias para la entidad.
20	Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector Genera consecuencias desastrosas para la entidad.

### Tratamiento a los riesgos

- Cuando el riesgo residual sea igual al riesgo inherente y éste se ubique en una zona alta o extrema, los controles propuestos deben implementarse en un término no mayor a tres meses.
- Cuando el riesgo residual sea igual al riesgo inherente y éste se ubique en una zona alta o extrema, los controles propuestos no pueden ser los mismos controles existentes estos deben ser cambiados, fortalecidos o mejorados.

### Tratamiento de los Riesgos de Gestión

Los riesgos de gestión serán tratados según su probabilidad e impacto así:

MATRIZ DE CALIFICACIÓN RIESGOS DE GESTIÓN						
		Impacto				
		1-Insignificante	2-Menor	3-Moderado	4-Mayor	5-Catastrofico
Posibilidad de ocurrencia	1-Raro	<b>Zona Baja</b> Reducir el riesgo Asumir el riesgo	<b>Zona Baja</b> Reducir el riesgo Asumir el riesgo	<b>Zona Moderada</b> Reducir el riesgo	<b>Zona Alta</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Alta</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo
	2-Improbable	<b>Zona Baja</b> Reducir el riesgo Asumir el riesgo	<b>Zona Baja</b> Reducir el riesgo Asumir el riesgo	<b>Zona Moderada</b> Reducir el riesgo	<b>Zona Alta</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Extrema</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo
	3-Posible	<b>Zona Baja</b> Reducir el riesgo Asumir el riesgo	<b>Zona Moderada</b> Reducir el riesgo	<b>Zona Alta</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Extrema</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Extrema</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo
	4-Probable	<b>Zona Moderada</b> Reducir el riesgo	<b>Zona Alta</b> Reducir el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Alta</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Extrema</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Extrema</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo
	5-Casi seguro	<b>Zona Alta</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Alta</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Extrema</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Extrema</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo	<b>Zona Extrema</b> Reducir el riesgo Evitar el riesgo Transferir el riesgo

- Cuando el riesgo se ubique en la zona baja, este es Reducido mediante el fortalecimiento de los controles existentes; o Asumido haciendo un monitoreo periódico al riesgo y sus controles.
- Cuando el riesgo se ubique en la zona moderada, este es Reducido mediante el fortalecimiento de los controles tomando medidas de prevención y protección.
- Cuando el riesgo se ubique en la zona alta o extrema, este se podrá Reducir tomando medidas de prevención y protección; se podrá Evitar previniendo su materialización a través de mejoramientos sustanciales del proceso. (Por ejemplo: manejo de los insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc.); o se podrá Transferir traspasando los efectos de los riesgos a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros.

### Tratamiento de los Riesgos de Corrupción

En todos los casos el tratamiento a los riesgos de corrupción debe propender por eliminar dichos riesgos o por lo menos llevarlos a la Zona de Riesgo Baja.

MATRIZ DE CALIFICACIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
		Impacto		
		5-Moderado	10-Mayor	20-Catastrofico
Posibilidad de ocurrencia	1-Raro	<b>Zona Baja</b> Reducir el riesgo Eliminar el riesgo	<b>Zona Baja</b> Reducir el riesgo Eliminar el riesgo	<b>Zona Moderada</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja
	2-Improbable	<b>Zona Baja</b> Reducir el riesgo Eliminar el riesgo	<b>Zona Moderada</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja	<b>Zona Alta</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja
	3-Posible	<b>Zona Moderada</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja	<b>Zona Alta</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja	<b>Zona Extrema</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja Tomar medidas de protección
	4-Probable	<b>Zona Moderada</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja	<b>Zona Alta</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja	<b>Zona Extrema</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja Tomar medidas de protección
	5-Casi seguro	<b>Zona Moderada</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja	<b>Zona Alta</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja	<b>Zona Extrema</b> Eliminar el riesgo Llevarlo a zona baja Tomar medidas de protección

- Cuando el riesgo se ubique en la zona baja, este es Reducido mediante el fortalecimiento de los controles existentes; o eliminado mediante la supresión de las causas o actividades que generan el riesgo.
- Cuando el riesgo se ubique en la zona moderada o alta, se debe llevar a zona baja mediante el fortalecimiento de los controles tomando medidas de prevención y



protección; estos riesgos también pueden ser eliminados mediante la supresión de las causas o actividades que generan el riesgo.

- Cuando el riesgo se ubique en la zona extrema, requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección; estos riesgos también pueden ser eliminados mediante la supresión de las causas o actividades que generan el riesgo.

### **Prevención y Monitoreo**

- A. Se deben diseñar planes de acción como mecanismo de protección, primando la posibilidad de daño a personas o bienes y en segundo lugar la afectación a la prestación del servicio.
- B. Todos los actores y responsables de la administración de riesgos están obligados a monitorear la efectividad de las medidas implementadas para tratar los riesgos.
- C. En el diseño de los planes de tratamiento se debe manejar el siguiente orden de prelación para protección de los recursos:
  1. Personas
  2. Información
  3. Bienes
  4. Medio ambiente
  5. Recursos financieros.
  6. La imagen institucional.
- D. Para el diseño de controles se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:
  1. Preferir el que implique el mismo beneficio, pero menor costo.
  2. Preferir el que preste mayor beneficio así el costo sea el mismo.
  3. Preferir entre varios controles si el costo y el beneficio es igual, el que sea más fácil de implementar.
- E. El líder del proceso realizará monitoreo a la ejecución y efectividad de los controles de todos sus riesgos trimestralmente.
- F. El monitoreo debe determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgo, así como su identificación, análisis y valoración.

### **Actualización de Mapas de Riesgos**

- Las actividades de actualización del mapa de riesgos se realizará en el primer trimestre de cada año.
- Si como resultado de auditorías, autoevaluaciones, revisiones, seguimientos o verificaciones se detectan riesgos emergentes o necesidades de actualizar del mapa, se debe realizar una solicitud a la Dirección de Desarrollo Organizacional (riesgos de Gestión) o Secretaría de Planeación (Riesgos de Corrupción) siguiendo el procedimiento E-PID-PR-002 Control de Documentos.

Estas políticas de administración de riesgos se deben preservar en el tiempo y se revisarán anualmente o cuando haya cambios estructurales u operacionales, de manera tal que se ajusten a las necesidades de la gobernación y la misma debe ser divulgada a todos los servidores de la entidad, para asegurar su socialización y el compromiso frente a la aplicación.

### Riesgos por Proceso

En mesas de trabajo con los procesos del Sistema Integral de Gestión y Control se identificaron 87 riesgos de gestión, los cuales cuentan con plan de acción para su manejo, monitoreados a través de la herramienta Isolución.

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011 se construyó y publicó el plan anticorrupción y de atención al ciudadano el cual se encuentra publicado en la página web cuyo primero componente es la matriz de riesgos de corrupción.

[http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/SecretariasEntidades.gc/Secretariadeplaneacion/SecretariadeplaneacionDespliegue/aspoliplanprog\\_contenidos/cgober\\_plananticorrupcion](http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/SecretariasEntidades.gc/Secretariadeplaneacion/SecretariadeplaneacionDespliegue/aspoliplanprog_contenidos/cgober_plananticorrupcion)

### MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

Los riesgos identificados se clasifican como se observa en el siguiente cuadro, de acuerdo a la zona de ubicación del riesgo residual:

Zona de Riesgo	Cantidad de riesgos
Extrema	18
Alta	32
Moderada	22
Baja	20
<b>Total de Riesgos</b>	<b>92</b>

### Evaluación de la Satisfacción del Cliente



En este cuatrimestre, se reporta un tamaño de la muestra de 836 sondeos de opinión aplicados de manera presencial en los eventos que adelanta la gobernación de Cundinamarca de cara al ciudadano.

La fórmula de cálculo aplicada es la establecida en la ficha del indicador:  $(\text{Encuestas con calificación superior al } 70\% / \text{Número de encuestas realizadas}) \times 100$ . Dado que los formatos de encuesta no son los mismos y atendiendo al instructivo vigente en el Semestre de 2016-1, la Dirección de Atención al ciudadano tabuló y compiló los resultados teniendo en cuenta las características similares que permitan un análisis coherente.

Lo anterior evidencia que de los dos (2) instrumentos de medición solo se tomarán los siguientes numerales: 1. Atención recibida por parte del funcionario, 2. Iluminación del espacio de atención, 3. Espacio adecuado (instalaciones) y 4. Señalización.

**Referente a la atención recibida por parte de los funcionarios de la entidad.**

Tanto en los eventos realizados por parte de la Gobernación, existen servidores públicos que atienden los trámites o servicios de cara al ciudadano; de acuerdo a la muestra tomada se evidencia lo siguiente:

ATENCIÓN RECIBIDA						
Entidad	1/D	2/R	3/A	4/B	5/E	Totales
Gobernación de Cundinamarca	6	19	100	282	429	836

Es importante tener en cuenta que: Para la atención recibida se calificó en un rango de 1 a 5, donde 1 = Malo/Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.



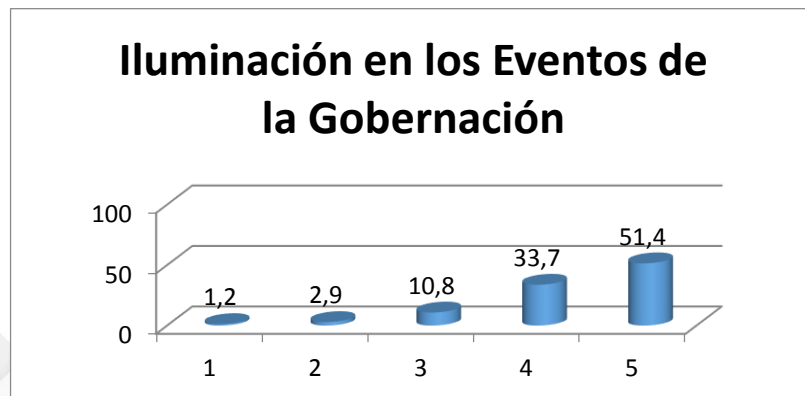
Teniendo presente que los rangos de Regular, Aceptable y Excelente superan el 70% (según ficha del indicador), dan como resultado un 85% por atención recibida en los eventos que organiza la Gobernación.

#### Referente a la iluminación del espacio de atención.

Es importante mencionar que la entidad debe prever espacios que cuenten con iluminación necesaria que permita el desarrollo normal de los eventos programados y la prestación del servicio.

ILUMINACIÓN						
	1	2	3	4	5	Totales
Gobernación de Cundinamarca	10	24	90	282	430	836

Es importante tener en cuenta que: el numeral de iluminación se calificó en un rango de 1 a 5, donde 1 = Malo/Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.





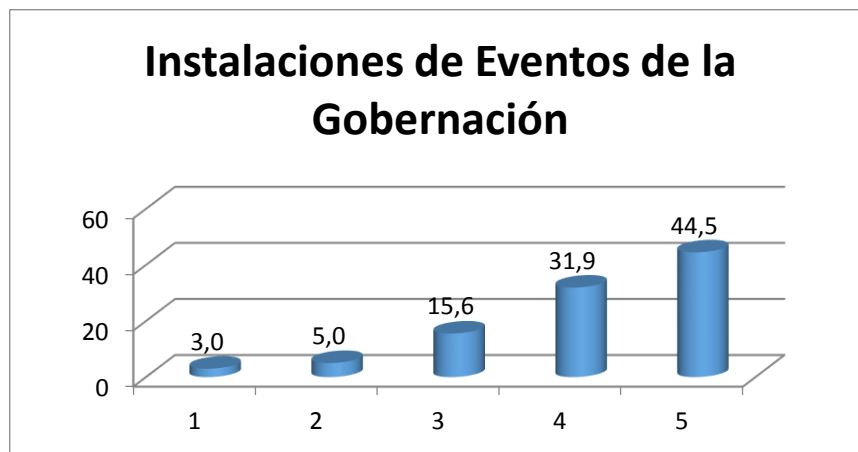
La gráfica arroja que los rangos de Aceptable y Excelente, que superan el 70% (según ficha del indicador), generan como resultado un 85.1% por iluminación en los eventos de la Gobernación.

### Referente a las instalaciones para la atención al ciudadano.

Tanto en las instalaciones de la gobernación de Cundinamarca como en los eventos que realice se deben contar con espacios adecuados para la atención. (Sillas, mesas, implementos de escritorio, muebles y enseres)

INSTALACIONES						
	1	2	3	4	5	Totales
Gobernación de Cundinamarca	25	42	130	267	372	836

Es importante tener en cuenta que: el numeral de instalaciones se calificó en un rango de 1 a 5, donde 1 = Malo/Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.



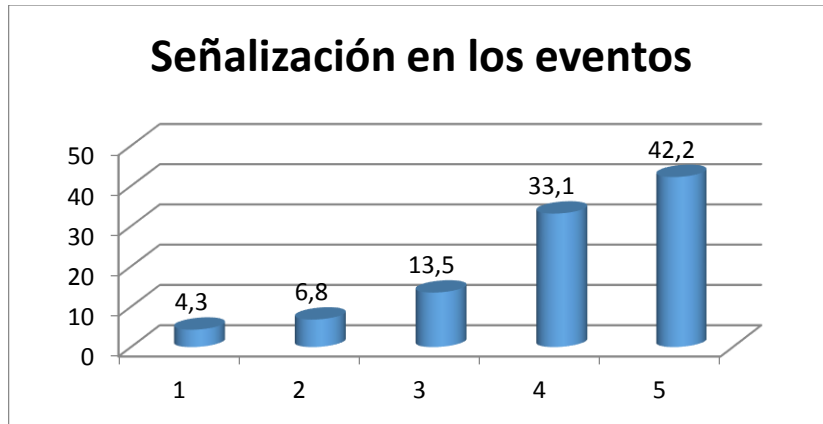
Teniendo presente que los rangos de Aceptable y Excelente superan el 70% (según ficha del indicador), dan como resultado un 76.4% por sitios donde se realizan los eventos que organiza la Gobernación.

### Referente a la señalización

Para el ciudadano es importante que la entidad cuente con señalización adecuada para ubicarse en los espacios dedicados a la atención al Ciudadano.

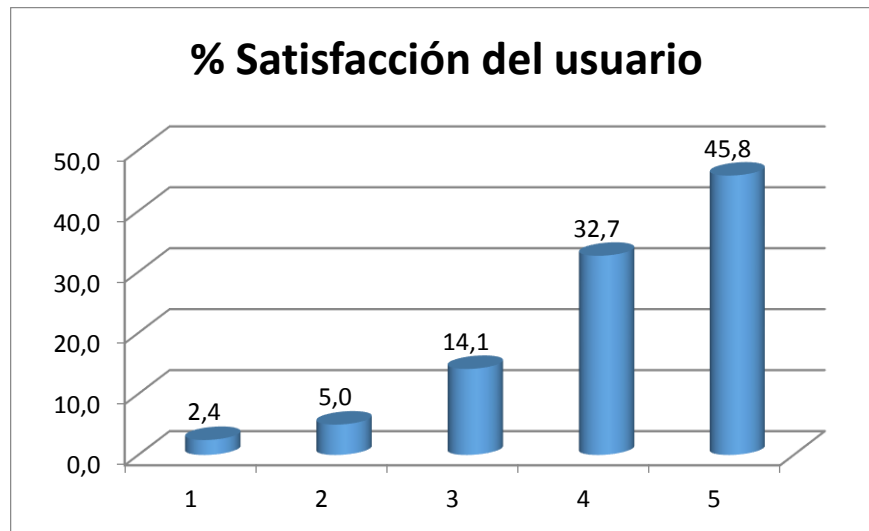
SEÑALIZACIÓN						
	1	2	3	4	5	Totales
Gobernación de Cundinamarca	36	57	113	277	353	836

Es importante tener en cuenta que: el numeral de señalización se calificó en un rango de 1 a 5, donde 1 = Malo/Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.



Teniendo presente que los rangos de Aceptable y Excelente superan el 70% (según ficha del indicador), dan como resultado un 75.3% por la señalización realizada en los eventos que organiza la Gobernación.

**La sumatoria de las dos encuestas arroja los siguientes resultados:**



Al aplicar la fórmula de cálculo del indicador de satisfacción del usuario se evidencia que las encuestas que suman el 70% equivalen a 761 encuestas, esto dividido en el total de encuestas aplicada da como resultado del 78.5% de satisfacción, superando la meta del 70%; con relación a la medición anterior se disminuye en 8.5 puntos.

**Oportunidad de mejora.**

Cabe resaltar la oportunidad de mejora que generan los ítems de instalaciones con un 74.6 % y de señalización con un 72.8%, para generar mejores resultados en beneficio de los ciudadanos.

### Informe Funcionamiento Área Atención al Ciudadano

Durante este cuatrimestre se cumplieron actividades en el Plan de Acción, en caminadas a dar cumplimiento a las metas producto establecidas en Plan de Desarrollo, lo que arroja un 100% de las actividades propuestas a la fecha de corte del presente informe, las cuales fueron:

1. **Ventanilla Única** gestionada mediante LICITACIÓN PÚBLICA SGLP-018 DE 2016 inicio proceso Secop II el 20 de septiembre del presente año, con la cual logra abarcar las siguientes actividades: a) Diagnostico e identificación requisitos de los trámites y/o servicios objeto de automatización o semi-automatización. b) Generar documento de los requisitos funcionales y no funcionales para la automatización de los trámites y/ servicios. c) Definición de la arquitectura SOA. d) Suministro de infraestructura tecnológica. e) Diseño, implementación y documentación de los tramites y/o servicios identificados y que cuentan con los requisitos se inicia el diseño e implementación. f) Pruebas de los trámites y/o servicios automatizados o semi-automatizados. g) Soporte y mantenimiento de aplicaciones. h) Servicios de Conectividad i) Capacitar y divulgar la existencia y uso de la herramienta. j) Interventoría.
2. **Contact Center** se inicia proceso de publicación en Secop I el 31 de Agosto de 2016. Por cronograma de contratación se adjudica el 28 de octubre de 2016. Cuyas actividades, son: a) Nivel de servicio plata agentes con puesto de trabajo. b) Plan de mensajes de texto para campañas. c) Llamadas outbaund. d) Direccionamiento de llamadas con IVR. e) Servicio de Instalación Canal Dedicado.

## 2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

### 2.1. COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL

#### 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

#### Herramientas de Autoevaluación de control y gestión

El SIGC cuenta con un procedimiento para la revisión al desempeño de los procesos y Revisión por la Dirección E-PID-PR-005; este tiene como **OBJETIVO:** *Revisar, verificar y analizar el desempeño del Sistema Integral de Gestión y Control en términos de conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.* **Y ALCANCE:** *Inicia con la elaboración de la circular para la revisión al Desempeño del proceso y su remisión a los líderes de los procesos y finaliza con el seguimiento a la implementación de las acciones de mejora planteadas como resultado de la revisión del SIGC por la dirección (circular 024 de 2016 y formato E-PID-FR - 003).* El cual contiene instrucciones de diligenciamiento:

Trimestre	Periodo revisado	Entrega
1	1 de Enero al 31 de Marzo	15 primeros días de Abril
2	1 de Abril al 30 de Junio	15 primeros días de julio
3	1 de Julio al 30 de Septiembre	15 primeros días de Octubre
4	1 de Octubre al 31 de Diciembre	15 primeros días de enero

Para el periodo requerido julio a noviembre de 2016, se verifica la entrega de la revisión del desempeño de los procesos que conforman el SIGC, para el segundo y tercer trimestre de 2016 publicado en el módulo **MECI: Auto Evaluación Institucional. Herramientas de autoevaluación. Así:**

Revisión al desempeño 2016	Trim 2	Trim 3
Direccionamiento Estratégico	X	X
Planificación de Desarrollo Institucional	X	X
Comunicaciones	X	X
Sector de Gestión Interinstitucional	X	X
Sector de Social	X	X
Sector Transporte y Movilidad	X	X
Sector Económico y Crecimiento Sostenible	X	X
Promoción del Desarrollo Educativo	X	X
Promoción del Desarrollo de Salud	X	X
Promoción del Desarrollo de Salud -Laboratorio	X	X
Fortalecimiento Territorial	X	X
Atención al Ciudadano	X	X
Gestión Tecnológica	X	X
Gestión Contractual	X	X
Gestión Financiera	X	X
Gestión de Recursos Físicos	X	X
Gestión Documental	X	X
Gestión Jurídica	X	X
Gestión de Talento Humano	X	X
Evaluación y Seguimiento	X	X

## 2.2 COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

### Procedimiento de Auditoría Interna

La Gobernación de Cundinamarca dentro del proceso “Evaluación y Seguimiento” tiene asociado el procedimiento EV-SEG-PR-002 Auditorías Internas Integradas asociado a la guía de auditoría integrada EV-SEG-GUI-002 versión 1 de diciembre 04 de 2015, la cual da lineamientos para un mejor desarrollo del proceso auditor.

### Programa de Auditoría

El programa anual fue aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno el 28 de abril de 2016, con el fin de determinar la conformidad de la gestión y del SIGC con respecto a los requisitos aplicables a la Administración Central del Departamento.



Hasta la fecha se han ejecutado 12 auditorías de 13 programadas, pendiente el cierre de dos auditorías: Gestión Financiera y Promoción del Desarrollo Departamental.

Actualmente en ejecución la auditoria especial al Sistema General de Regalías.

### Informe Ejecutivo Anual de Control Interno

El informe se realizará una vez finalice la vigencia actual y se elaborará acorde a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, con fecha final de presentación 28 de febrero de 2017.

## 2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

La entidad dentro de la cultura e mejora continua, cuenta con planes de mejoramiento internos y externos.

### 2.3.1. Plan de Mejoramiento

La entidad maneja sus planes de mejoramiento por procesos e institucional, resultado de auditorías internas y de control fiscal.

En la actualidad están vigentes 14 Planes de mejoramiento de la Contraloría Departamental correspondientes a la vigencia 2014, durante el periodo se presentó con corte a septiembre 30 de 2016, el último informe de avance de los planes de mejoramiento de las secretarías de planeación, Función Pública, Gobierno y Unidad administrativa especial para la Gestión del riesgo, 14 planes suscritos de la vigencia 2015, 6 de Contraloría General de la República, cuyo último avance se presentó vía SIRECI el 29 de julio de 2016 y auditorías Internas 12, de los cuales los avances se registran en la herramienta Isolución.

## 3. Eje Transversal: Información y Comunicación

Se viene trabajando con la nueva matriz de Autodiagnóstico para Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015, la cual incluye la aplicabilidad de estándares para la publicación de información.

El 31 de Marzo de 2016, se consolidó en Plan anticorrupción 2016, de la Gobernación, es importante resaltar que el plan anticorrupción 2016 incluye un nuevo componente que es el de “Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información”. En este componente la Secretaría de Prensa y Comunicaciones tiene establecidas las siguientes actividades, cuyo avance se presentó a 29 de agosto de 2016

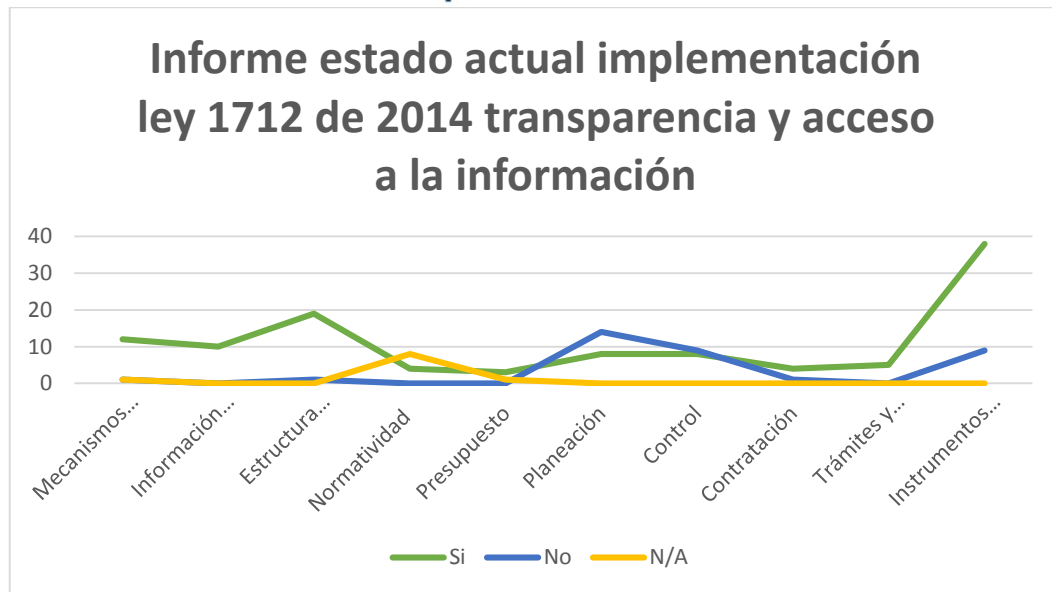
- **Actividad:** Inventario de la información Virtual del portal web de la Gobernación  
**Avance:** La Secretaría de las TIC estructuró una matriz basándose en la Ley 1712, la matriz fue diligenciada y enviada por la Secretaría de Prensa el 15 de abril de 2016.

- **Actividad:** Actualizar la información institucional registrada en el Portal Web de la Gobernación en el enlace de Transparencia y Acceso a la información pública frente a la normativa vigente  
**Avance:** Se actualizó por parte de TIC de acuerdo al nuevo modelo. Cada entidad es responsable de actualizar el link que le pertenece y con la frecuencia establecida. Prensa actualizó el portal debidamente.

### Informe estado actual implementación ley 1712 de 2014 transparencia y acceso a la información

A continuación se presenta el avance de cumplimiento en la matriz de autodiagnóstico de la ley 1712 de 2014 - Transparencia y acceso a la información pública en la sede electrónica.

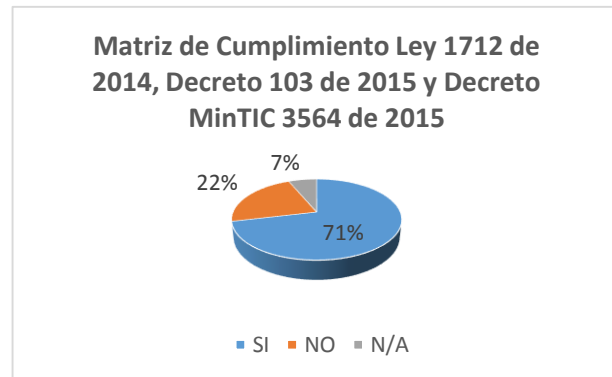
Categoría	Si	No	N/A
Sección particular en la página de inicio del sitio web del sujeto obligado	1		
Mecanismos de contacto con el sujeto obligado:	12	1	1
Información de interés	10	0	0
Estructura orgánica y talento humano	19	1	0
Normatividad	4	0	8
Presupuesto	3	0	1
Planeación	8	14	0
Control	8	9	0
Contratación	4	1	0
Trámites y servicios	5	0	0
Instrumentos de gestión de información pública	38	9	0
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>35</b>	<b>10</b>



Cumplimiento		
Si	No	N/A
<b>112</b>	<b>35</b>	<b>10</b>

Con base en la información suministrada y descrita en el cuadro anterior se puede establecer lo siguiente:

Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto MinTIC 3564 de 2015		
CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
SI	112	71
NO	35	22
N/A	10	6
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100</b>



Así las cosas el avance actual de cumplimiento en la ley 1712 de 2014 - Transparencia y acceso a la información pública en la sede electrónica es de 71%, acorde con la nueva matriz de autodiagnóstico, la cual trae 157 ítems de cumplimiento y la Gobernación de Cundinamarca se encuentra en el 71%, lo que corresponde a 112 ítems cumplidos. En cuanto al 22% de no Cumplimiento corresponde a 35 ítems de diferentes categorías y el 7% que corresponde a la No aplicación de los ítems. (Información reportada por la Secretaria de las TIC).

Para el desarrollo y diligenciamiento de la nueva matriz de autodiagnóstico se contó con el apoyo de la Secretaría de Transparencia de la presidencia de la Republica, con reuniones periódicas.

### Actividades desarrolladas encaminadas a dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 durante el periodo.

1. Actualización directorio de información de servidores públicos y contratistas  
Se brinda asistencia técnica a la dirección de talento humano de la secretaria de la función pública para crear estrategia inicial para la actualización de la ficha de bienes y rentas en el SIGEP.
2. Actualización normatividad del orden territorial  
Se realiza reunión de contextualización del cumplimiento de mantener actualizada la normatividad del departamento de Cundinamarca, acorde a la ley 1712 de 2014.
3. Asistencia técnica permanente a los administradores de contenido, para brindar soporte y orientaciones técnicas en el cargue de información y manejo de la plataforma web.
4. Transferencia de conocimiento a los nuevos administradores de contenido que son delegados por las entidades para la administración de los micrositos.
5. Comité de Gobierno en Línea  
- El 31 de agosto de 2016, en el Comité de Gobierno en línea y Antitrámites se socializó el procedimiento de Gobierno en Línea haciendo énfasis que los responsables de la ejecución de la estrategia dentro de cada entidad son los Secretarios de despacho y los delegados: Líder Gel, administradores de contenidos y trámites, igualmente se habló de los formatos que al momento se encuentran en el procedimiento.

### Informe Estado Trámites de la entidad SUIT

El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación.

### Objetivo

Dar a conocer el estado que presentan los trámites y otros procedimientos de cara a los usuarios del sector central de la Gobernación de Cundinamarca, en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

### Situación Actual

CLASIFICACIÓN ORGANICA	ENTIDAD O DEPENDENCIA	SUBORDEN	NIVEL	NATURALEZA JURÍDICA	CATEGORÍA
Ejecutiva	Gobernación	Departamental	Central	Gobernación	Especial

POR INCLUIR AL INVENTARIO	EN GESTIÓN PARA INSCRIPCIÓN	INSCRITOS	TOTAL	% AVANCE
16	52	72	140	52%

De acuerdo a la información recibida del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el Sector Central de la Gobernación de Cundinamarca tiene para inscribir en el Sistema



Único de Información de Trámites – SUIT cincuenta y dos (52) trámites, de los cuales solamente setenta y dos (72) se encuentran publicados de cara al ciudadano en el Portal del Estado Colombiano, Sí Virtual.

Están pendientes de iniciar su proceso de registro en el sistema SUIT diez y seis (16)

Finalmente, el Sector Central de la Administración departamental tiene en su inventario un total de ciento cuarenta (140) trámites. El avance de implementación está en un 52%.

### **Informe Análisis Información Recolectada de las PQRS**

El trámite de correspondencia se realiza a través del aplicativo Mercurio en las ventanillas de radicación y a través del correo postal y tramitado a través del SGD, esta radicación e indexación es realizada por los servidores públicos de la Dirección de Atención al Ciudadano – Área de Correspondencia y su análisis se realiza frente al Indicador del procedimiento: “Direccionamiento de las Comunicaciones Oficiales”.

Durante el período comprendido entre el 01/07/2016 y el 31/10/2016, se recibieron 27.038 PQRS por los diferentes canales de Atención al Ciudadano. Para determinar la oportunidad de respuesta, se excluyeron las PQRS recibidas a través del canal telefónico, por no contar con información que nos permita determinar la oportunidad en la recepción de las mismas. Para los demás canales se tomó como referencia las PQRS que fueron respondida dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 67%, estando un 33% por debajo de la meta establecida del 100%.

Es importante aclarar que por haber realizado el corte a 31-10-2016, se incluyeron las PQRS radicadas entre el 20-10-2016 y el 31-10-2016 que aún están en término para dar respuesta.

Las principales razones por las cuales no se alcanzó la meta fueron:

- ✓ Se evidencia en el seguimiento realizado al reporte de PQRS recibidas a través del SGD-mercurio que, todavía, las Secretarías generaran respuestas por otros medios y no quedan ligadas al número de radicación inicial de la PQRS, dejándola en estado pendiente y sin evacuar en el SGD.
- ✓ La Secretaría de Transporte y Movilidad tiene el mayor porcentaje de PQRS pendientes de respuesta.
- ✓ La ruta de PQRS no permite parametrizar diferentes tiempos de respuesta y algunos documentos requieren procesos adicionales en otras instancias.

Acción de Mejora:

- ❖ Se solicitó a la Secretaría de TICS, parametrizar la ruta de PQRS de acuerdo con los tiempos de Ley establecidos para cada uno de los documentos .
- ❖ El Grupo de Administradores de Atención al Ciudadano, inicio capacitación en los temas relacionados con las funciones que deben desempeñar cada uno de ellos al interior de su Secretaría para realizar seguimiento a la respuesta oportuna a las PQRS.

- ❖ La Alta Dirección incluyó en sus Comités Primarios el Informe de Respuesta oportuna a PQRS con el objetivo de hacer seguimiento y tomar las medidas a que haya lugar, para hacer cumplir el procedimiento respectivo.
- ❖ Se dio inicio a capacitación en el Sistema de Gestión documental mercurio a los funcionarios del nivel central de la Gobernación con evaluación pre y post.

### **Programa Gestión Documental - PGD**

El día 27 de julio de 2016, se publicó, en la página Web de la Secretaria General de la Gobernación, el diagnóstico Documental y el Programa de Gestión Documental PGD de la Gobernación de Cundinamarca realizado en 2015. De igual forma, se socializaron estos documentos a todos los funcionarios de la Gobernación a través de la Circular 24 del 22 de agosto del 2016, emitida por la Secretaría General.

Posteriormente y como complemento a este ejercicio, se remitió, a cada una de las dependencias del sector central (Secretarías y Unidades administrativas del sector central de la Gobernación), los diagnósticos elaborados para que fueran observados por ellas según su competencia de gestión.

Como elemento de gestión que permitirá el seguimiento particularizado en cada dependencia del sector central se ha formalizado con cada una de ellas un Plan de Mejoramiento Archivístico PMA; herramienta de apoyo a cargo del director del área de Gestión Documental, con ella se trabaja en el monitoreo permanente al desarrollo de dichos PMA que en cada dependencia cuenta con un gestor documental en continua comunicación con la Dirección de Gestión Documental de la Gobernación de Cundinamarca en cumplimiento de la Circular 17 del 26 de mayo de 2016, emitida por la Secretaria General de la Gobernación.

### **Plan Institucional de archivo – PINAR**

En desarrollo de la consecución de recursos para elaboración y desarrollo de este instrumento Archivístico, y teniendo en cuenta que no se contaba con recursos dentro de los rubros de inversión para tal fin; hubo la necesidad de solicitar la autorización para el traslado de unos recursos disponibles en el rubro de funcionamiento al rubro de inversión. Con la anterior gestión, se requirió de un trámite, no solo ante la Secretaria de Hacienda y la de Planeación; sino también hubo necesidad de realizar el trámite correspondiente ante la Asamblea Departamental.

En la actualidad, y ya informados sobre la aprobación del traslado de recursos, se está realizando el proceso contractual, que permitirá la consecución de este instrumento archivístico.

### **Tablas de Retención Documental**

La Gobernación de Cundinamarca viene desarrollando su proceso de actualización de las TRD, dado que las vigentes corresponden a la Resolución 0417 de 2012, en 2014 se aprobaron mediante comité interno de archivo y se presentaron para convalidación del Archivo General de la Nación – AGN, donde finalmente el 11 de julio de 2016 como resultado de la sesión del Comité Evaluador del, para la Convalidación de las nuevas TRD de la Gobernación de Cundinamarca, se convalidaron favorablemente dichas TRD que fueron elaboradas, conforme lo estructurado en el

Decreto 008 de enero 04 de 2013 de la Gobernación de Cundinamarca, así las cosas, se hace necesario realizar la formalización de tal convalidación a través de una Resolución, no obstante se aclara que esta misma esta fuera de tiempo, en razón a que se han surtido dos procesos de ajuste de la estructura de la administración departamental, pero el criterio técnico en el uso y manejo de tablas de retención obliga a su adopción formal por parte de la Gobernación. El proyecto de Resolución, está en ajuste de formato toda vez que debe reflejar todas las dependencias de la Gobernación, conforme al Decreto 008 de 2013, antes indicado.

Paralelo a lo anterior, se viene adelantando el proceso de ajuste de Tablas de Retención Documental TRD, de conformidad con el Decreto Ordenanza 0265 de septiembre 16 de 2016, por medio del cual se establece la nueva estructura de la administración pública departamental, se define la organización interna y las funciones de las dependencias del sector central y se dictan otras disposiciones. Por lo anterior, el ajuste de las TRD se está dando en conformidad con estos nuevos lineamientos.

## Rendición de Cuentas

La Secretaría de Prensa y Comunicaciones realiza una rendición de cuentas permanente por medio de los diferentes canales con los que cuenta la Gobernación:

Reporte del 1 de julio a 31 de octubre de 2016

Comunicados de prensa:

Julio:	181
Agosto:	192
Septiembre:	177
Octubre:	138

Total comunicados: 688

Noticiero 24/7: 12 noticieros transmitidos en Facebook

Gobernador en casa: 12 programas transmitidos

## Medios de Acceso a la Información con que Cuenta la Entidad

De acuerdo con el plan de comunicaciones 2016 se tiene establecido:

Internet, página web, correos electrónicos, llamadas telefónicas, medios de comunicación, video conferencias, reuniones con temas específicos a tratar.

## Política de Comunicaciones e Informe de Seguimiento

La Entidad estableció la política de comunicaciones y está soportada en su matriz y asociada al proceso estratégico de comunicaciones con el código E-CO-POL-00, en versión 1. Esta fue aprobada el 6 de Mayo de 2015 por el líder del proceso de Comunicaciones

## Política de Comunicaciones

La Gobernación de Cundinamarca propenderá activa y permanentemente por la Comunicación transparente, respetuosa y veraz contribuyendo al fortalecimiento del sentido de pertenencia, la

cultura organizacional, el clima laboral y fluidez de la información hacia la comunidad, servidores públicos y partes interesadas, posicionando la imagen institucional y corporativa. Se encargará de asegurar la difusión de información relacionada al funcionamiento, gestión y resultados para fomentar la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social como mecanismos que permiten fortalecer sus objetivos.

### Objetivos de la Comunicación

- Comunicar activa y permanente la gestión adelantada por la Gobernación de Cundinamarca a los grupos de interés.
- Fortalecer el sentido de pertenencia en los servidores del sector central de la Gobernación
- Posicionar la imagen de la Gobernación de Cundinamarca para fortalecer su institucionalidad y generar valor de lo Público.
- Fomentar la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social generando confianza en los grupos de interés.
- Optimizar la gestión al interior de la Gobernación mediante canales efectivos de comunicación que faciliten el flujo de información, comprensión y coordinación de esfuerzos para el logro de objetivos.

### Seguimiento a la Política de Comunicaciones

Cada uno de los objetivos de la comunicación se está midiendo con su indicador respectivo. A continuación se reporta un gráfico de cada indicador y la última medición reportada.

Indicador número de visitantes a la página web de la Gobernación:

- Fórmula = Número de visitantes que ha tenido la página web de la Gobernación en el último mes



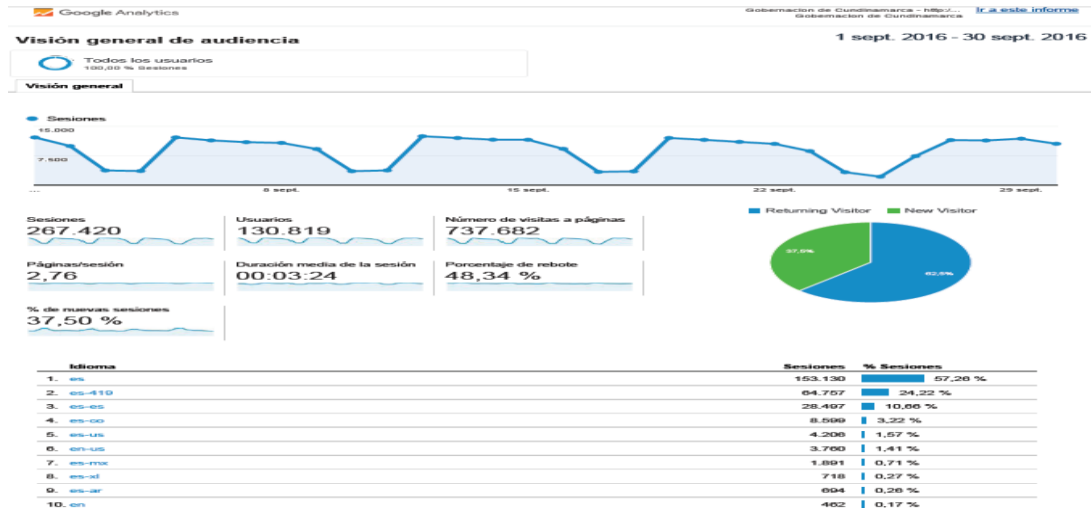
Medición y el reporte del 30 de septiembre de 2016

Fecha	Meta	Medición	Tolerancia Superior	Tolerancia Inferior
30/Sep/2016	150,000.00	130,819.00	100,000.00	90,000.00

#### Análisis de la medición

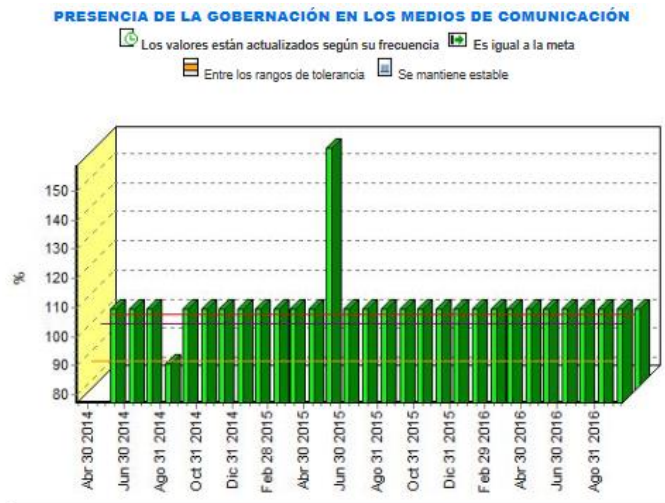
Se presentó una disminución de 10482 visitas de usuarios, con respecto al mes anterior. La tendencia se ve afectada de manera negativa, debido a una disminución del 7.4%. De igual manera se cumple con la meta mensual establecida.





Indicador presencia de la Gobernación en los medios de Comunicación:

- Fórmula:  $\text{Número de veces que la Gobernación tiene presencia en los medios de comunicación} / \text{Número de noticias emitidas por la Gobernación} \times 100$  Nota: Si el número de veces que la Gobernación tiene presencia en los medios de comunicación es mayor a la cantidad de noticias que la Gobernación emite, quiere decir que se está superando la meta. En estos casos la medición del indicador será de 100%




Medición y el reporte del 30 de septiembre de 2016:

Fecha	Meta	Medición	Tolerancia Superior	Tolerancia Inferior
30/Sep/2016	100,00	100,00	100,00	90,00

**Análisis de la medición**

Entre el 1 y el 30 de septiembre los medios de comunicación publicaron 1042 notas relacionadas con la Gobernación de Cundinamarca, así: 654 notas de internet, lo que equivale a 63 %; 170 en medios escritos (16 %); 165 en radio (16 %) y televisión 53 (5 %). En el mismo periodo la Secretaría de Prensa y Comunicaciones publicó y envió a medios 177 boletines de prensa.

De conformidad con lo anteriormente expuesto la Gobernación de Cundinamarca viene cumpliendo con la implementación, desarrollo y mantenimiento de su Sistema de Control interno, interviniendo áreas críticas, aplicando controles y tomando decisiones, dentro del Sistema Integral de Gestión y Control.



**ANGELA MILENA HOYOS PULIDO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: María Elena Zamudio Rodríguez y Alejandra Rodríguez Alvarez- Profesionales Universitarios - OCI