

**Seguimiento: No 3**

**Fecha de Seguimiento: Enero de 2018**

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<b>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción</b>	Revisión de actualización de la política de administración del riesgo de acuerdo a lo establecido por el DAF (Departamento administrativo de la función pública)	N/A	<b>100%</b>	N/A
	Revisión y aprobación de la política por parte del comité del sistema integrado de gestión y control	N/A		N/A
	Socialización y capacitación de la metodología para la administración de riesgos de corrupción	N/A		N/A
	Actualización del Mapa de Riesgos	N/A		N/A
	Socialización con la alta dirección	N/A		N/A
	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos	N/A		N/A
	Realizar tres (3) monitores anuales	SI		Seguimiento realizado
	En caso de incumplimiento a las políticas se deberá suscribir un plan de mejoramiento.	SI		
	Convocar a integrantes del Comité Interinstitucional para la Rendición de Cuentas y operativización del mismo.	SI		
	Consolidación del informe departamental y por subregiones de las 5 (cinco) temáticas contempladas en el SIDEPREC: (Plan de desarrollo, Presupuesto, Contratación, Proyectos especiales -Programas bandera, Gestión Institucional)	SI		Se decidió solo realizar 1 informe de gestión consolidado de la administración departamental.
	Entrega del informes consolidados a Comunicaciones	SI		
	Revisión de los informes consolidados en materia de redacción y publicación en la página WEB institucional	SI		<a href="http://www.risaralda.gov.co/Documentos/planeacion_gestion_y_control/informes_de_gestion/informe_de_gestion_2017">http://www.risaralda.gov.co/Documentos/planeacion_gestion_y_control/informes_de_gestion/informe_de_gestion_2017</a>

Rendición de cuentas	Convocar a la Sociedad civil, Gremios y Academia, a través de oficios, emisora institucional, página WEB, correos electrónicos, redes sociales y canal regional TELECAFE para que participen en los procesos de rendición de cuentas	SI	100%	
	Transmisión en vivo y en directo por televisión regional y Emisora Institucional de la audiencia pública de rendición de cuentas	SI		
	Diseño de los informes ejecutivos de Rendición de Cuentas en medio Audiovisual	SI		
	Formato para la formulación de preguntas por parte de los ciudadanos dirigidas al Gobernador y Secretarios, sobre el informe publicado de rendición de cuentas.	SI		
	Presentación del informe ejecutivo tanto de la rendición de cuentas a nivel departamental como por cada una de las tres subregiones.	SI		
	Participación de la comunidad durante la rendición de cuentas.	SI		
	Divulgación de las actividades propias de la Rendición De Cuentas	SI		
	Capacitación a la Sociedad Civil y funcionarios sobre la importancia de participar en la Rendición de Cuentas	SI		
	Respuesta a las inquietudes y sugerencias de la ciudadanía, respecto a la Rendición de Cuentas	SI		
	Encuesta de percepción de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas del Departamento de Risaralda.	SI		La Secretaría de Planeación envió mediante memorando las preguntas formuladas por la ciudadanía a las dependencias competentes. Dichos memorandos reposan en la Secretaría de Planeación
	Seguimiento periódico a las metas de la rendición de cuentas del Departamento de Risaralda.	SI		
	Realizar acciones lideradas desde el Despacho del Gobernador, tendientes a mejorar el servicio al ciudadano.	SI		
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web	SI		

Atención al Ciudadano	Revisar y ajustar el enlace de fácil acceso para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el programa de Gobierno en Línea, para los usuarios internos y externos.	SI	100%	El enlace está en constante revisión y actualización de acuerdo a las exigencias de Gobierno en Línea.
	Se continuará generando acciones de mejora permanente en los diferentes medios de recepción de las mismas, permitiendo la consulta permanente del ciudadano con la integración del Sistema de Administración Integral de Información - SAIA	SI		Está en desarrollo de implementación el Aplicativo móvil (APP) de la versión PQRD para el registro y consulta de las PQRSDF en plataforma Android e IOS.
	Socializar el “Instructivo para dar respuesta a una PQR en SAIA” que es una guía para los funcionarios, y en la página se tiene diseñado un instructivo de uso donde se explica paso a paso como diligenciar el formato.	SI		el 31 de julio se socializa el video instructivo de cómo responder una pqr en SAIA. Dicha socialización la hace la Dirección de Control Interno de Gestión.
	Cumplir con el programa de inducción y reinducción	SI		La actividad de inducción se realiza cada que ingresa un nuevo funcionario a la Entidad. El proceso de reinducción se realiza cada 2 años de acuerdo con la norma, la última se realizó en el año 2016.
	Dar cumplimiento al plan de incentivos	SI		N/A
	Periódicamente se elaboran informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para así identificar mejorar el sistema	SI		Informe elaborado por la Dirección de Control Interno de gestión en el mes de Diciembre
	Revisión de protocolos de atención al ciudadano que están incluidos en el proceso de Atención al Cliente como “Políticas de Operación” y tienen como fin establecer los lineamientos para atender con pertinencia y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, solicitudes, entre otros.	SI		la políticas de operación del proceso se encuentran actualizadas a enero del presente año.

	Mantener interacción con el ciudadano mediante el link de: Preguntas Frecuentes, glosario, Trámites y Servicios, Sistema PQRD, Contáctenos, Certificaciones, Notificaciones, y puede consultar la información de su Pasaporte	SI		Se mantiene la interacción con el ciudadano a través del Link.
	Realizar encuesta de satisfacción del cliente y su correspondiente análisis	SI		ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA
Transparencia y Acceso a la Información	<b>Estructura orgánica</b> (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#estructura_organica)	SI	100%	Pendiente Publicación
	<b>Presupuesto y plan de acción</b> (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/planes_de_accion_336#planes_de_accion)	SI		Pendiente Publicación
	<b>Plan Anticorrupción y atención al ciudadano</b> (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/transparencia-95#plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano)	SI		Pendiente Publicación
	<b>Contratación pública</b> (http://www.risaralda.gov.co/Modulos/Contratacion/)	SI		Pendiente Publicación
	<b>Estrategia de Gobierno en Línea</b> (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/implementacion-gobierno-en-linea#implementacion_gobierno_en_linea)	SI		Pendiente Publicación
	<b>Datos abiertos</b> (http://datosabiertoscolombia.cloudapp.net/frm/buscador/frmBusquedaAvanzada.aspx?bs=Risaralda)	SI		Pendiente Publicación
	<b>Gestión Documental</b> (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/servicios-institucionales_4384#programa_de_gestion_documental)	SI		Pendiente Publicación
	<b>Sistema de PQRD</b> (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/sistema-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias#sistema_pqrd)	SI		Pendiente Publicación
	<b>Registro de activos de información</b> (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental)	SI		Pendiente Publicación
	<b>Esquema de Publicación de Información</b> (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/politica-editorial-y-actualizacion_55#politica_editorial_y_actualizacion)	SI		Pendiente Publicación

	<b>Índice de Información Clasificada y Reservada</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental">http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental</a> )	SI	Pendiente Publicación
	Se creará una estrategia para adecuar los medios electrónicos y permitir la accesibilidad a la información a población con discapacidad y diferencias culturales e idiomáticas.	SI	Portal Accesible
	<b>Estadísticas PQRD</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/estadisticas-pqrd">http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/estadisticas-pqrd</a> )	SI	Pendiente Publicación