

REQUIMIENTO PLAN ANTI-CORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEPARTAMENTO DEL QUINDIO 2018, 2019 Y 2020. CUATRIMESTRE AGOSTO 2019. RESULTADOS CUATRIMESTRE. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORUPCIÓN - EJES DE RIESGO DE CORUPCIÓN									
Nº	Subcomponente	Actividad	Meta	Indicador (a) (legible)	Responsable	Fecha (dd-mm-aaaa)	APLICACION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES 3 CUATRIMESTRE	AVANCE A 31 DE DICIEMBRE 2019
	Publica de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar la Publicación de la Administración de Riesgo de Corrupción (artículos, acciones, recursos presupuestales, presupuesto, seguimiento y evaluación)	Publicar y actualizar la Administración de Riesgo de Corrupción	Publicación de la Administración de Riesgo de Corrupción	Secretaría de Planeación	31-01-19	Publicación de la Administración de Riesgo de Corrupción	Como complemento a la medida adoptada en el primer cuatrimestre, se realizó el 100% del trabajo que se ordenó la Publicación del Riesgo de Corrupción y se entregó el producto de trabajo en la sede de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional de la Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional. <a href="https://www.quindio.gov.co/temas/areas/tema_120/IMPACTA_COMITE.pdf">https://www.quindio.gov.co/temas/areas/tema_120/IMPACTA_COMITE.pdf</a>	100%
	Construcción de Mapa de Riesgo de Corrupción	Actualizar y considerar los datos de riesgo de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción (según el mapa de riesgo de corrupción)	Mapa de riesgo de corrupción actualizado	No se procesó con fines de riesgo de corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	31-01-19	11 procesos con riesgo de corrupción actualizado 11 total de procesos con riesgo de corrupción	Diario del cual se procesó los datos de riesgo de corrupción, la Oficina de Control Interno de Gestión en apoyo de la Oficina de Control Interno Desarrollo, igualmente se hizo el mapa de riesgo de corrupción de la Administración de Riesgo de Corrupción en la sede de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional. En el 100% de los procesos se encontró la siguiente evidencia de Procesos de Riesgo de Corrupción: 1. Mapa de Riesgo de Corrupción 2. Mapa de Riesgo de Corrupción 3. Mapa de Riesgo de Corrupción 4. Mapa de Riesgo de Corrupción 5. Mapa de Riesgo de Corrupción 6. Mapa de Riesgo de Corrupción 7. Mapa de Riesgo de Corrupción 8. Mapa de Riesgo de Corrupción 9. Mapa de Riesgo de Corrupción 10. Mapa de Riesgo de Corrupción 11. Mapa de Riesgo de Corrupción <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	100%
	Divulgar el Plan de Atención al Ciudadano	Divulgar el Plan de Atención al Ciudadano de la Administración de Riesgo de Corrupción de todos los procesos a través de un correo electrónico de la Administración de Riesgo de Corrupción	Todos los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción reciben correo con copia del Mapa de Riesgo de Corrupción	Mapa de riesgo de corrupción	Secretaría de Planeación	15-02-13	Mapa de riesgo de corrupción	El indicador se cumplió en todos los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción. En el 100% de los procesos se encontró la siguiente evidencia de Procesos de Riesgo de Corrupción: 1. Mapa de Riesgo de Corrupción 2. Mapa de Riesgo de Corrupción 3. Mapa de Riesgo de Corrupción 4. Mapa de Riesgo de Corrupción 5. Mapa de Riesgo de Corrupción 6. Mapa de Riesgo de Corrupción 7. Mapa de Riesgo de Corrupción 8. Mapa de Riesgo de Corrupción 9. Mapa de Riesgo de Corrupción 10. Mapa de Riesgo de Corrupción 11. Mapa de Riesgo de Corrupción <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	100%
	Control de Riesgo de Corrupción	Realizar el control de riesgo de corrupción de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar el control de riesgo de corrupción de la Administración de Riesgo de Corrupción	Mapa de riesgo de corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	30-08-19	Mapa de riesgo de corrupción	El indicador se cumplió en todos los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción. En el 100% de los procesos se encontró la siguiente evidencia de Procesos de Riesgo de Corrupción: 1. Mapa de Riesgo de Corrupción 2. Mapa de Riesgo de Corrupción 3. Mapa de Riesgo de Corrupción 4. Mapa de Riesgo de Corrupción 5. Mapa de Riesgo de Corrupción 6. Mapa de Riesgo de Corrupción 7. Mapa de Riesgo de Corrupción 8. Mapa de Riesgo de Corrupción 9. Mapa de Riesgo de Corrupción 10. Mapa de Riesgo de Corrupción 11. Mapa de Riesgo de Corrupción <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	0%
	Publicar el Plan de Atención al Ciudadano	Publicar el Plan de Atención al Ciudadano de la Administración de Riesgo de Corrupción	Plan de Atención al Ciudadano de la Administración de Riesgo de Corrupción	Plan de Atención al Ciudadano de la Administración de Riesgo de Corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	21-01-18	Plan de Atención al Ciudadano de la Administración de Riesgo de Corrupción	La oficina de control interno verificó el enlace de transparencia con plan institucionalizado y de atención al ciudadano PAAC, y el mapa de riesgo de corrupción, donde efectivamente aparecieron los datos del link de la página institucional de la gobernanza del Quindio de la que sirve de consulta de la ventanilla virtual tanto interna como externa	100%
	Realizar monitoreo y seguimiento	Realizar monitoreo y seguimiento de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar monitoreo y seguimiento de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar monitoreo y seguimiento de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	31-12-18	3 monitoreos y seguimientos de procesos	El Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional realizó 3 monitoreos y seguimientos de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción. 1. Monitoreo y seguimiento de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción 2. Monitoreo y seguimiento de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción 3. Monitoreo y seguimiento de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	100%
	Realizar socialización	Realizar socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	31-12-18	3 socializaciones de resultados	El Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional realizó 3 socializaciones de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción. 1. Socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción 2. Socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción 3. Socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	100%
	Realizar seguimiento y evaluación	Realizar seguimiento y evaluación de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar seguimiento y evaluación de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar seguimiento y evaluación de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	31-12-18	3 seguimientos y evaluaciones de procesos	El Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional realizó 3 seguimientos y evaluaciones de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción. 1. Seguimiento y evaluación de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción 2. Seguimiento y evaluación de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción 3. Seguimiento y evaluación de los procesos de la Administración de Riesgo de Corrupción <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	100%
	Realizar socialización	Realizar socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	31-12-18	3 socializaciones de resultados	El Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional realizó 3 socializaciones de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción. 1. Socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción 2. Socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción 3. Socialización de los resultados de la Administración de Riesgo de Corrupción <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	100%

SEGUNDO COMPONENTE  
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

	Realizar reuniones con el Comité de Planeación y Desarrollo	Realizar reuniones con el Comité de Planeación y Desarrollo de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar reuniones con el Comité de Planeación y Desarrollo de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar reuniones con el Comité de Planeación y Desarrollo de la Administración de Riesgo de Corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	31-12-19	2 reuniones realizadas y 2 programadas	Se realizaron 2 reuniones durante el mes de agosto 2019 del Comité de Planeación y Desarrollo de la Administración de Riesgo de Corrupción. 1. Reunión de Planeación y Desarrollo 2. Reunión de Planeación y Desarrollo <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	100%
	Capacitar a los funcionarios	Capacitar a los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción	Capacitar a los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción	Capacitar a los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	31-12-18	5 capacitaciones de funcionarios	Se realizaron 5 capacitaciones de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción. 1. Capacitación de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción 2. Capacitación de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción 3. Capacitación de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción 4. Capacitación de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción 5. Capacitación de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	100%
	Capacitar a los funcionarios	Capacitar a los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción	Capacitar a los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción	Capacitar a los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	31-12-18	114 capacitaciones de funcionarios	Se realizaron 114 capacitaciones de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción. 1. Capacitación de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción 2. Capacitación de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción 3. Capacitación de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción 4. Capacitación de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción 5. Capacitación de los funcionarios de la Administración de Riesgo de Corrupción <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	100%
	Realizar reuniones con el Comité de Planeación y Desarrollo	Realizar reuniones con el Comité de Planeación y Desarrollo de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar reuniones con el Comité de Planeación y Desarrollo de la Administración de Riesgo de Corrupción	Realizar reuniones con el Comité de Planeación y Desarrollo de la Administración de Riesgo de Corrupción	Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	31-12-19	2 reuniones realizadas y 2 programadas	Se realizaron 2 reuniones durante el mes de agosto 2019 del Comité de Planeación y Desarrollo de la Administración de Riesgo de Corrupción. 1. Reunión de Planeación y Desarrollo 2. Reunión de Planeación y Desarrollo <a href="https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019">https://www.quindio.gov.co/pla-anti-corupcion/plan-anti-corupcion-2019</a>	100%



	Realizar seguimiento a las evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS DE CUENTAS DE CUENTAS	Realizar las evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS de acuerdo al cronograma establecido en el Plan de Seguimiento y Control de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS. Con corte al 31 de agosto / 31 de diciembre.	No de seguimiento de evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS.	Oficina de Control Interno y de Gestión	31-12-19	No se reportaron evaluaciones realizadas. Se reportaron evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS.	La Oficina de Control Interno de Gestión realizó 3 seguimientos y evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS durante la vigencia 2019 al componente de rendición pública de cuentas.	100.00%
	Realizar socialización de los resultados de las evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo	Realizar las socializaciones de los resultados de las evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	No de socialización de los resultados de las evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS.	Oficina de Control Interno y de Gestión	31-12-19	17 de integrantes del Comité de Control Interno y el Comité Territorial de Gestión y Desarrollo con procesos de socialización y 17 Total de integrantes	La Oficina de Control Interno de Gestión realizó tres socializaciones de los resultados de las evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS al Comité de Control Interno y al Comité Territorial de Gestión y Desarrollo durante la vigencia 2019.	100.00%
	Definir según el estado de avance en la ejecución de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo	Definir según el estado de avance en la ejecución de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	No de definición de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	Oficina de Control Interno y de Gestión	31-12-19	12 municipios con procesos de definición de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	La Oficina de Control Interno de Gestión definió y analizó la estructura de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo en los 12 municipios del departamento.	100.00%
Cooperación y socialización de la gestión	Elaborar Plan de Mejoramiento de la Gestión de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo	Elaborar el Plan de Mejoramiento de la Gestión de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	No de elaboración del Plan de Mejoramiento de la Gestión de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	Secretaría de Planeación y Gestión	31-12-19	Plan de Mejoramiento de la Gestión de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	No se elaboró plan de mejoramiento de la gestión de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	N/A
	Realizar el Informe Anual de Gestión de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo	Realizar el Informe Anual de Gestión de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	No de realización del Informe Anual de Gestión de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	Oficina de Control Interno y de Gestión	31-12-19	Informe Anual de Gestión de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	Se presentó Informe Anual de Gestión de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo, por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, el cual será entregado a la página institucional del departamento y enviado a la correo electrónico del departamento. <a href="https://www.quindio.gov.co/medios/informacion_de_gestion.pdf">https://www.quindio.gov.co/medios/informacion_de_gestion.pdf</a>	100%
	Elaborar el Informe Anual de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo	Elaborar el Informe Anual de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	No de elaboración del Informe Anual de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	Secretaría de Planeación y Gestión	31-12-19	Informe Anual de la Ordenación del Control Interno y de Gestión Territorial de Gestión y Desarrollo.	El equipo Auditor, verifique el contenido del PDF, insertando el logo de la MPE de la vigencia 2019.	100%

**CUATRO COMPONENTES - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	Realizar la ORDENANZA NUMERO 17 DE 2019 LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SODC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN en los 12 municipios del departamento.	Realizar socialización en los 12 municipios del departamento de la ORDENANZA NUMERO 17 DE 2019 LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SODC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN en los 12 municipios del departamento.	No de socialización en los 12 municipios del departamento de la ORDENANZA NUMERO 17 DE 2019 LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SODC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN en los 12 municipios del departamento.	Secretaría de Planeación y Gestión	31/12/2019	12 municipios con procesos de socialización de la ORDENANZA NUMERO 17 DE 2019 LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SODC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN en los 12 municipios del departamento.	Se encuentra contemplada en el COD (carpeta plan de acción servicio a la ciudadanía) Una vez finalizada la socialización por el equipo auditor, se pudo constatar la socialización de la ORDENANZA 001 de los 12 municipios del departamento, por la cual se crea el sistema departamental de servicio a la ciudadanía en general.	100%
Estructura Administrativa Estratégica	Implementar la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía como instancia de coordinación y articulación de las políticas y acciones del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía.	Realizar una reunión de trabajo con los representantes de las entidades del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía.	No de implementación de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	Secretaría Administrativa	31/12/2019	3 reuniones realizadas / 3 reuniones programadas.	Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, IMPLEMENTADA como instancia encargada de coordinación y articulación de las políticas y acciones del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía.	100%
	Implementar el Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SODC, presentado a la Asamblea Departamental, con el fin de desarrollar las acciones de manera conjunta que permitan la ejecución y evaluación de las actividades programadas.	Implementar el Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SODC.	No de implementación del Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SODC.	Secretaría Administrativa y Gestión	31/12/2019	Plan de Acción Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	El equipo auditor constató que el plan de acción se encuentra en estado finalizado.	100%
	Actualizar el sitio de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación de Quindío.	Actualizar el sitio de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación de Quindío.	No de actualización del sitio de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación de Quindío.	Secretaría Administrativa	31/12/2019	Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación de Quindío actualizado.	La secretaria administrativa informó que a la fecha no ha recibido nuevas solicitudes de cambios en la información. El equipo auditor constató que el Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación de Quindío, se encuentra en estado actualizado. <a href="https://www.quindio.gov.co/informacion/tema/comunicacion-y-atencion-al-ciudadano">https://www.quindio.gov.co/informacion/tema/comunicacion-y-atencion-al-ciudadano</a> a la fecha recibe visitas 7413319.	100%
Fortalecimiento de la atención	Realizar Fases de Atención al Ciudadano Estratégicas que permitan mejorar la atención y facilitar el acceso a la información.	Realizar fase (B) Fases de Atención al Ciudadano.	No de realización de las Fases de Atención al Ciudadano.	Secretaría Administrativa	31/12/2019	6 Fases realizadas / 6 Fases Programadas.	Se realizaron Fases de Atención al Ciudadano, estrategias que permiten mejorar la atención de los usuarios (Departamento y Municipio) a los ciudadanos y facilitar el acceso a la información.	100%
	Realizar seguimiento a las evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS DE CUENTAS DE CUENTAS	Realizar las evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS de acuerdo al cronograma establecido en el Plan de Seguimiento y Control de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS. Con corte al 31 de agosto / 31 de diciembre.	No de seguimiento de evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS.	Oficina de Control Interno y de Gestión	31/12/2019	2 evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS.	La Oficina de Control Interno de Gestión realizó 2 seguimientos y evaluaciones de cumplimiento de los componentes de la RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS durante la vigencia 2019.	100.00%

	Realizar capacitaciones a los funcionarios de las dependencias de la Secretaría y de la Comisión de Gestión y Desarrollo del Ciudadano. A la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Realizar las capacitaciones de los funcionarios de las dependencias de la Secretaría y de la Comisión de Gestión y Desarrollo del Ciudadano. A la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	No se realizaron capacitaciones. No se realizaron capacitaciones.	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2018	2 de capacitaciones programadas	Se dio a conocer el Comité Interno de Gestión y Desarrollo de los resultados de la evaluación de seguimiento y control al Comité de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	100.00%
	Realizar un plan de capacitación para el personal de la dependencia de la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Realizar un plan de capacitación para el personal de la dependencia de la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Plan Institucional de capacitación para el personal de la dependencia de la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Secretaría Administrativa, Dirección de Talento Humano	31/12/2018	Plan Institucional de capacitación elaborado con el personal de la dependencia de la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	El equipo auditor revisó la inclusión en el plan institucional de capacitación de los funcionarios de la dependencia de la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo como factor de transformación. Estrategias innovadoras para el trabajo en equipo.	100%
Planero Numeros	Realizar capacitaciones de Atención al Ciudadano en las dependencias de la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Realizar capacitaciones de Atención al Ciudadano en las dependencias de la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	No se dependencias con capacitación en la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Secretaría Administrativa, Dirección de Talento Humano	31/12/2018	18 dependencias con capacitación en Atención al Ciudadano. No de servicios públicos 148 No. de servidores públicos 148	La Secretaría Administrativa socializó los protocolos de atención al ciudadano a las secretarías del despacho. Se realizó socialización del Manual y los Procedimientos de Servicio al Ciudadano a los 148 funcionarios de la planta central de la Administración que prestan servicios de atención al público. Se debe aclarar que la planta está compuesta por 362 funcionarios pero no todos realizan atención al ciudadano debido por el cual únicamente se divulga con ellos la información misma no se capacitaron.	100%
	Elaborar un sistema de atención al ciudadano para el personal de la dependencia de la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Elaborar un sistema de atención al ciudadano para el personal de la dependencia de la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	de forma de servicios públicos 148	Secretaría Administrativa, Dirección de Talento Humano	31/12/2018	Sistema de atención al ciudadano implementado	Se hizo la promoción en reuniones de trabajo al personal de la dependencia de la Secretaría de la Comisión de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	100%
	Elaborar Manual de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Elaborar Manual de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Manual de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Secretaría Administrativa, Dirección de Talento Humano	31/12/2018	Manual de Atención al Ciudadano del Gobierno del Estado de Querétaro y al Comité de Atención al Ciudadano del Comité de Gestión y Desarrollo.	Se realizó el alta de control de la elaboración e implementación del manual de atención al ciudadano.	100%
	Seguimiento y evaluación a la operación de las POB, acciones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	Realizar seguimiento y evaluación a la operación de las POB, acciones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	No de seguimiento y evaluación a la operación de las POB, acciones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2018	3 seguimientos y evaluaciones programados	La Oficina de Control Interno de Gestión realizó seguimiento y evaluación a la operación de las POB, acciones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas durante la vigencia 2018.	100.00%
Normas procedimental	Elaborar y controlar la operación de las dependencias de la Administración Departamental.	Realizar seguimiento y evaluación a la operación de las dependencias de la Administración Departamental.	No de seguimiento y evaluación a la operación de las dependencias de la Administración Departamental.	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2018	5 dependencias con procesos de seguimiento y control	La Oficina de Control Interno de Gestión realizó seguimiento y evaluación a la operación de las POB, acciones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas durante la vigencia 2018.	100.00%
	Actualizar los procedimientos de la Secretaría y de la Administración Departamental, de la que depende la prestación de los servicios administrativos.	Actualizar los procedimientos de la Secretaría y de la Administración Departamental, de la que depende la prestación de los servicios administrativos.	No de actualización de los procedimientos de la Secretaría y de la Administración Departamental, de la que depende la prestación de los servicios administrativos.	Secretaría de Planeación, Secretaría de Despesa	31/12/2018	8 Secretarías y oficinas con procedimientos actualizados	Como se reportan en las referencias, el equipo auditor encontró 7 carpetas para las secretarías, y la que reposa en la Oficina de Control Interno de Gestión.	100%
	Actualizar la caracterización de los grupos de trabajo y revisar la pertinencia de la estructura organizacional de la dependencia.	Actualizar la caracterización de los grupos de trabajo y revisar la pertinencia de la estructura organizacional de la dependencia.	No de actualización de la caracterización de los grupos de trabajo y revisión de la pertinencia de la estructura organizacional de la dependencia.	Secretaría de Planeación, Secretaría Privada	31/12/2018	Caracterización actualizada	La dirección de planeación revisó los documentos sobre el proceso de actualización de la estructura organizacional de la dependencia, tanto con la Secretaría de Planeación y el equipo auditor de la Administración, como con el personal de la dependencia. Se realizaron reuniones de trabajo con el personal de la dependencia para la actualización de la estructura organizacional de la dependencia. Se realizaron reuniones de trabajo con el personal de la dependencia para la actualización de la estructura organizacional de la dependencia.	100%
Relevamiento de la ciudadana	Realizar el estudio de opinión de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la Administración Departamental.	Realizar el estudio de opinión de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la Administración Departamental.	Estudio de opinión de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la Administración Departamental.	Secretaría de Planeación, Secretaría de Despesa	31/12/2018	Estudio de opinión de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la Administración Departamental.	El equipo auditor validó el contenido de los archivos y cotejó los datos con la Secretaría de Planeación, encontrándose pertinentes y concordantes con todo uno de los cuestionarios realizados por los usuarios.	100%
	Socializar los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la Administración Departamental, de la que depende la prestación de los servicios administrativos.	Realizar socialización de los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la Administración Departamental, de la que depende la prestación de los servicios administrativos.	Socialización de los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la Administración Departamental, de la que depende la prestación de los servicios administrativos.	Secretaría de Planeación	31/12/2018	1 Socialización realizada.	La Secretaría de Planeación realizó la socialización de los resultados del Índice de Satisfacción del Usuario al Comité Institucional de Gestión y Desarrollo, sobre el acto de control de calidad realizado del Comité Institucional de Gestión y Desarrollo realizada el 27 de Octubre de 2018 relacionado en el orden de número 3.3, Índice de satisfacción al usuario - primer semestre 2018. Acta que consta de 33 folios y 34 hojas de formato de sustancia.	100%
	Elaborar Plan de mejoramiento de la prestación de los servicios administrativos.	Elaborar Plan de mejoramiento de la prestación de los servicios administrativos.	Plan de mejoramiento de la prestación de los servicios administrativos.	Secretaría de Planeación, Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2018	Plan de mejoramiento realizado	NO se elaboró plan de mejoramiento producto del seguimiento.	N/A

	Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública	Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Seguimiento al Plan de Implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano y de Gestión	31/12/2019	0%	NO se elabora plan de mejoramiento producto del seguimiento	N/A
<b>QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>								
	Realizar primer informe de avance de la Ley 1712 de 2014, con el fin de garantizar el acceso a la información pública.	Realizar primer informe de avance de la Ley 1712 de 2014.	Informe de avance de la Ley 1712 de 2014	Directora de Oficina de Planeación y Desarrollo Urbano y de Gestión	31/12/2019	1 de campañas programadas/7 de campañas realizadas	La oficina de control interno acordó con los medios involucrados para el cumplimiento a los artículos del plan de implementación y de estudio el cumplimiento, todo lo anterior dentro de la dirección única prevista del cumplimiento general y en adelante, al momento de recibir el informe de avance de la Ley 1712 de 2014, se hará un informe de avance de la Ley 1712 de 2014, en el que se detallará el cumplimiento de los artículos de la Ley 1712 de 2014.	100%
	Actualización y publicación RESPECTO A LA ESTRUCTURA DEL SUJETO OBLIGADO (Artículo 9° Ley 1712 de 2014 y el La Estructura de la estructura organizativa, la división de las unidades de trabajo, las divisiones de departamentos, y su forma de división y el número de personas que conforman las unidades de trabajo y partes de gestión pública, el tipo de cargo, dirección de cargo, funciones y labores del personal de las unidades y funciones y la estructura organizativa de las unidades de trabajo y partes de gestión pública y Plan de Adquisiciones)	Actualización y publicación de la Ley 1712 de 2014.	No de cumplimiento	Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano y de Gestión	31/12/2019	4 de componentes actualizados y publicados/7 de componentes programados.	Evidencia Constancia de publicación de los componentes de transparencia en la página web	100%
	Realizar seguimiento y publicación al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"	Realizar seguimiento y publicación al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	No de cumplimiento	Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano y de Gestión	31/12/2019	3 de seguimientos evaluados/realizados/7 de seguimientos evaluados programados	La Secretaría de Planeación ha realizado procesos de seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y se dictan otras disposiciones" Transparencia Activa RESPECTO A LA ESTRUCTURA DEL SUJETO OBLIGADO (Artículo 9° Ley 1712 de 2014). Sección control, áreas territoriales municipales a través de procesos de asistencia técnica.	100%
	Actualizar el plan de implementación de los componentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en concordancia con el Decreto 2973 de 2014 "Por el cual se emiten las disposiciones generales de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"	Actualizar el plan de implementación de los componentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en concordancia con el Decreto 2973 de 2014	No de cumplimiento	Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano y de Gestión	31/12/2019	4 de componentes actualizados/7 de componentes programados	Evidencias: se encuentra consignada en las evidencias del seguimiento al plan de implementación - Secretaría de Planeación, COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 2 - subcomponente 2019, CD anexo 3	100%
	Publicar la contratación corporativa en el SICOP	Publicar el 100% de la contratación corporativa en el SICOP	No de cumplimiento	Secretaría Jurídica y de Contratos	31/12/2019	118 contratos publicados/115 contratos celebrados/25 contratos publicados/28 contratos celebrados/	Las Secretarías Jurídica y de Contratos a continuación y comenzar en el SICOP	100%
	Realizar el primer informe de avance de la Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"	Realizar el primer informe de avance de la Ley 1712 de 2014	No de cumplimiento	Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano y de Gestión	31/12/2019	1 de componentes actualizados/7 de componentes programados	Informe de Decreto 410 del 31 de mayo de 2018, por medio del cual se adopta el código de ética del sector público y se implementa parte de la estructura de datos	100%
	Actualización y publicación de la Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"	Actualización y publicación de la Ley 1712 de 2014	No de cumplimiento	Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano y de Gestión	31/12/2019	No de cumplimiento	El Reporte Activo de Información es actualizado en un 98%, 2 de los informes de avance de 2019 actualizados, por lo que se emite el Informe de Avance de Información Pública y de Contratación para el respectivo período y vigencia. El equipo autor emite el Informe de Avance de Información Pública y de Contratación para el respectivo período y vigencia. El informe de avance de la Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" se encuentra actualizado en un 98%, 2 de los informes de avance de 2019 actualizados, por lo que se emite el Informe de Avance de Información Pública y de Contratación para el respectivo período y vigencia.	100%
	Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"	Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	No de cumplimiento	Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano y de Gestión	31/12/2019	3 de seguimientos evaluados/realizados/7 de seguimientos evaluados programados	La oficina de control interno de gestión realizó que se cuenta con plan de implementación y se emite verificación al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y se dictan otras disposiciones" Transparencia Activa RESPECTO A LA ESTRUCTURA DEL SUJETO OBLIGADO (Artículo 9° Ley 1712 de 2014). Sección control, áreas territoriales municipales a través de procesos de asistencia técnica.	100%
	Implementar mecanismo de accesibilidad a la información en el portal web para facilitar una mejor experiencia de usuario en la navegación de la información	Implementar mecanismo de accesibilidad a la información en el portal web para facilitar una mejor experiencia de usuario en la navegación de la información	No de cumplimiento	Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano y de Gestión	31/12/2019	Mecanismos actualizados	La oficina de control interno de gestión realizó que se cuenta con plan de implementación y se emite verificación al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y se dictan otras disposiciones" Transparencia Activa RESPECTO A LA ESTRUCTURA DEL SUJETO OBLIGADO (Artículo 9° Ley 1712 de 2014). Sección control, áreas territoriales municipales a través de procesos de asistencia técnica.	100%
	Desarrollar el sistema de acceso a la información pública	Desarrollar el sistema de acceso a la información pública	No de cumplimiento	Oficina de Control Interno y de Gestión	31/12/2019	Sistema de Monitoreo elaborado, adoptado e implementado	El equipo autor de la Oficina de Control Interno de Gestión, con el fin de hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en lo que respecta al Manejo de Riesgos de Corrupción con corte a agosto 31 de 2019, realizó seguimiento y evaluación trimestralmente a la operatividad de la Ventanilla Única Virtual y del Aplicativo BEVENET donde se midieron el Sistema de Monitoreo de acceso a la información pública que contempla: El número de solicitudes recibidas - El número de solicitudes que fueron trasladadas a 100% de cumplimiento - El tiempo de respuesta de cada solicitud - El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Las evidencias quedan consignadas en el archivo de la oficina de control interno de gestión	100%

	Realizar seguimiento y monitoreo al COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Realizar tres reportes de seguimiento al COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril / Segundo seguimiento: Con corte al 30 de agosto / Tercer seguimiento: Con corte al 30 de diciembre	No de implementos / evaluaciones realizadas / No. de evaluaciones programadas	Oficina de Control Interno de Quezaltenango	31/12/2018	3 seguimientos evaluaciones realizadas / 3 seguimientos evaluaciones programadas	La oficina de control interno de gestión calificó a través de su equipo auxiliar la realización de 3 reportes de evaluación del plan anticorrupción por parte de la oficina de control interno de gestión durante la vigencia 2018 y el cual está cargado en la página web de la gobernación del Quiché	100%
	Realizar evaluaciones de los resultados de los implementos de evaluación y monitoreo al COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN de la Administración Departamental del Quiché, al Comité de Control Interno y al Comité de Transparencia y Acceso a la Información de Quezaltenango.	Realizar evaluaciones de los resultados de los implementos de evaluación y monitoreo al COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN de la Administración Departamental del Quiché, al Comité de Control Interno y al Comité de Transparencia y Acceso a la Información de Quezaltenango.	No de evaluaciones realizadas / No. de evaluaciones programadas	Oficina de Control Interno de Quezaltenango	31/12/2018	2 evaluaciones realizadas / 3 evaluaciones programadas	La oficina de control interno de gestión calificó a través de su equipo auxiliar la realización de 3 reportes de evaluación del plan anticorrupción por parte de la oficina de control interno de gestión durante la vigencia 2018 y el cual está cargado en la página web de la gobernación del Quiché	100.00%
<b>QUINTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES</b>								
	Implementar y Socializar Código de Integridad del Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quiché, en las unidades de trabajo de la institución.	Implementar y Socializar Código de Integridad del Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quiché, en las unidades de trabajo de la institución.	Código de Integridad del Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quiché. No de dependencias con procesos de socialización del Código de Integridad del Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quiché. No de dependencias con procesos de socialización del Código de Integridad del Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quiché.	Oficina de Transparencia y Acceso a la Información de Quezaltenango	31/12/2018	Código de Integridad del Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quiché. 16 dependencias con procesos de socialización del Código de Integridad del Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quiché. 16 dependencias con procesos de socialización del Código de Integridad del Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quiché.	Código de Integridad del Servicio de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quiché. Decreto Número 470 de 27 de Mayo de 2018	100%