

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO (IGA) 2016

Seleccione entidad:

Exportar a PDF

HUILA

HOBO - HUILA



Datos básicos de la entidad:

Alcalde: Carlos Alberto Tovar Bautista

Código DANE: 41349

Categoría: 6

| ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO - IGA 2016 | | NIVEL COMPARATIVO | RESULTADO | POSICION |
|---------------------------------------|---------------|-----------------------|-----------|------------|
| Rango Alto | Mayor a 70 | Resultado IGA | 66,2 | 527 / 1101 |
| Rango Medio | Entre 50 y 70 | Promedio Nacional | 64,3 | |
| Rango Bajo | Menor a 50 | Promedio Departamento | 66,7 | |

El IGA es un indicador compuesto que determina el nivel de reporte de información y el estado de avance en la implementación de algunas normas que buscan promover el fortalecimiento de la gestión pública territorial. Los resultados resumidos en el IGA se expresan con números entre 0 a 100, donde 100 es el puntaje máximo satisfactorio de reporte y cumplimiento en la gestión pública local.

La Procuraduría General de la Nación obtiene la información por medio de las entidades nacionales responsables de las políticas públicas, quienes la acopian y validan con el fin de obtener un resultado para las 1.101 alcaldías y 32 gobernaciones del país a través de sus sistemas, lo que fortalece el proceso de sinergia institucional propio de la descentralización administrativa.

| RESULTADOS CONSOLIDADOS | | | | | | | |
|--------------------------------------|------|--|------|--|-------|--|-------|
| DIMENSIÓN / CUMPLIMIENTO / RESULTADO | | CATEGORÍA / CUMPLIMIENTO / RESULTADO | | INDICADOR / CUMPLIMIENTO / RESULTADO | | | |
| I. Organización de la Información | 69,1 | 1.1. Control Interno | 81,0 | 1.1.1. Modelo Estándar de Control Interno | 80,9 | | |
| | | 1.2. Gestión Documental | 51,2 | 1.1.2. Control Interno Contable - CIC | 81,3 | | |
| | | | | 1.2.1. Ley de Archivos | 51,2 | | |
| II. Exposición de la Información | 66,2 | 2.1. Contratación | 32,9 | 2.1.1. Publicación de Contratos | 13,7 | | |
| | | 2.2. Competencias Básicas Territoriales (Reporte) | 99,6 | 2.1.2. Plan Anual de Adquisiciones | 100,0 | 2.2.1. Sistema Único de Información - SUI | 98,9 |
| | | | | 2.2.2. Programas Sociales - SISBEN | 99,7 | 2.2.2. Sistema Integrado de Matriculas | 99,8 |
| | | | | 2.2.3. Sistema Integrado de Matriculas | 99,8 | 2.2.4. Sistema de Información Hospitalaria | 100,0 |
| | | | | 2.2.4. Sistema de Información Hospitalaria | 100,0 | 2.3.1. Formulario Único Territorial | 99,3 |
| | | 2.3. Sistemas de Gestión Administrativa y Financiera (Reporte) | 70,4 | 2.3.2. Regalías | 69,8 | 2.3.2. Ejecución Presupuestal - SICEP | 100,0 |
| | | | | 2.3.3. Ejecución Presupuestal - SICEP | 100,0 | 2.3.4. Empleo Público - SIGEP | 25,0 |
| | | | | 2.3.4. Empleo Público - SIGEP | 25,0 | 2.3.5. Gestión de Activos - SIGA | 0,0 |
| | | | | 2.3.5. Gestión de Activos - SIGA | 0,0 | | |
| | | | | | | | |
| III. Diálogo de la Información | 64,1 | 3.1. Gobierno Electrónico | 71,0 | 3.1.1. GEL Gobierno Abierto | 98,3 | | |
| | | | | 3.1.2. GEL Servicios | 76,4 | | |
| | | | | 3.1.3. SICEP Datos Abiertos | 0,0 | | |
| | | | | 3.1.4. SICEP Publicidad | 71,2 | | |
| | | | | 3.1.5. Información de Trámites - SUI | 100,0 | | |
| | | 3.2. Transparencia y Rendición de Cuentas | 65,8 | 3.2.1. SICEP Anticorrupción | 68,4 | | |
| | | | | 3.2.2. SICEP Mapa de Riesgos | 75,0 | | |
| | | | | 3.2.3. Control y Seguimiento - Riesgos | 64,7 | | |
| | | | | 3.2.4. SICEP Rendición de Cuentas | 55,1 | | |
| | | | | 3.2.5. SICEP Rendición de Cuentas | 55,1 | | |
| 3.3. Atención Ciudadano | 43,3 | 3.3.1. SICEP Atención al Ciudadano | 43,3 | | | | |



1.1. CATEGORÍA: CONTROL INTERNO

| DESCRIPCIÓN | | NIVEL COMPARATIVO | RESULTADO | POSICION |
|-------------|---------------|------------------------|-----------|------------|
| Rango Alto | Mayor a 80 | Resultado categoría | 81,0 | 130 / 1101 |
| Rango Medio | Entre 50 y 80 | Promedio Nacional | 65,2 | |
| Rango Bajo | Menor a 50 | Promedio Departamental | 69,5 | |

Esta categoría reúne dos indicadores que integran el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad en procura de que todas las actividades y operaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales:

1.1.1. INDICADOR: MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

80,9

Este indicador evalúa el nivel de implementación del Sistema de Control Interno en las entidades territoriales. El MECI genera pautas para que se controle la estrategia, la gestión y la evaluación del control interno, de tal manera que se cumplan los objetivos institucionales, facilitando su implementación y fortalecimiento.

| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Entorno de control (EC) | | 73,7 |
| Información y comunicación (IC) | | 86,3 |
| Actividades de control (AC) | | 83,8 |
| Administración de riesgos (AR) | | 85,0 |
| Seguimiento (SG) | | 94,9 |

Fuente: Dirección de Control Interno y Racionalización de tramites - Departamento Administrativo de la Función Pública.

1.1.2. INDICADOR: CONTROL INTERNO CONTABLE - CIC

81,3

Este indicador evalúa el reporte del proceso contable que permite evidenciar la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades involucradas.

| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|---|-------------------------------|-----------|
| Etapa de Reconocimiento | | 85,1 |
| Identificación | | 86,2 |
| Clasificación | | 82,5 |
| Registro y ajustes | | 86,7 |
| Etapa de Revelación | | 88,8 |
| Elaboración de Estados Contables y demás informes | | 94,3 |
| Análisis, interpretación y comunicación de la Información | | 83,3 |
| Otros Elementos de Control | | 70,0 |
| Acciones implementadas | | 70,0 |

Fuente: Subcontaduría de Consolidación de la Información - Contaduría General de la Nación



1.2. CATEGORÍA: GESTIÓN DOCUMENTAL

| DESCRIPCIÓN | | NIVEL COMPARATIVO | RESULTADO | POSICION |
|-------------|--------------|------------------------|-------------|-------------------|
| Rango Alto | Mayor a 60 | Resultado categoría | 51,2 | 283 / 1101 |
| Rango Medio | Entre 0 y 60 | Promedio Nacional | 31,1 | |
| Rango Bajo | Menor a 0 | Promedio Departamental | 30,8 | |

Esta categoría evalúa el nivel de reporte y visibiliza la capacidad que poseen las entidades para la adopción, ejecución y evaluación de la política archivística. Se busca articular y difundir las políticas, estrategias, metodologías, programas y disposiciones que en materia archivística y de gestión de documentos y archivos establezca el Archivo General de la Nación.

| 1.2.1. INDICADOR: GESTIÓN DOCUMENTAL - LEY DE ARCHIVOS | | 51,2 |
|---|-------------------------------|-------------|
| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
| Componente estratégico | | 72,0 |
| Componente documental | | 39,7 |
| Proceso de planeación técnica del componente documental | | 0,0 |
| Proceso de organización del componente documental | | 64,0 |
| Proceso de transparencia del componente documental | | 30,0 |
| Proceso de disposición documental | | 45,0 |
| Proceso de preservación del componente documental | | 18,0 |
| Componente cultural | | 56,0 |
| Componente tecnológico | | 60,0 |

Fuente: Subdirección del Sistema General de Archivos - Archivo General de la Nación



2.1. CATEGORÍA: CONTRATACIÓN

| DESCRIPCIÓN | | | NIVEL COMPARATIVO | RESULTADO | POSICION |
|-------------|---------|----------|------------------------|-----------|------------|
| Rango Alto | Mayor a | 100 | Resultado categoría | 32,9 | 991 / 1101 |
| Rango Medio | Entre | 50 y 100 | Promedio Nacional | 75,6 | |
| Rango Bajo | Menor a | 50 | Promedio Departamental | 79,7 | |

Esta categoría evalúa la visibilidad de la contratación pública en los sistemas de información del Estado colombiano empleados para tal fin.

2.1.1. INDICADOR: PUBLICACIÓN DE CONTRATOS

13,7

Este indicador evalúa la coherencia entre el número de contratos reportados ante el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP y el Sistema Integral de Auditorías - SIA Observa.

| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|---|-------------------------------|-----------|
| Coherencia entre reportes a SECOP y SIA Observa | | 13,7 |

| MODALIDAD DE CONTRATACIÓN | CONTRATOS PUBLICADOS EN EL SECOP | | CONTRATOS PUBLICADOS EN SIA OBSERVA | | COHERENCIA |
|---------------------------|----------------------------------|--------------------|-------------------------------------|----------------------|------------|
| | CANTIDAD | CUANTÍA | CANTIDAD | CUANTÍA | |
| Concurso de méritos | 0 | - | 1 | 12.000.000 | 0% |
| Contratación directa | 14 | 147.583.500 | 120 | 1.912.341.227 | 12% |
| Licitación pública | 0 | - | 0 | - | N/A |
| Mínima cuantía | 7 | 72.345.062 | 32 | 302.615.156 | 22% |
| Régimen especial | 0 | - | 0 | - | N/A |
| Selección abreviada | 0 | - | 0 | - | N/A |
| Total contratación | 21 | 219.928.562 | 153 | 2.226.956.383 | 14% |

Fuente: Agencia Nacional para la Contratación Pública / Auditoría General de la Republica

2.1.2. INDICADOR: PUBLICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES EN EL SECOP

100,0

Este indicador evalúa la publicación del Plan Anual de Adquisiciones ante el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP

Publicación del Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2016 en el SECOP

SI

Fuente: Agencia Nacional para la Contratación Pública / Auditoría General de la Republica



2.2. CATEGORÍA: COMPETENCIAS BÁSICAS TERRITORIALES

| DESCRIPCIÓN | | NIVEL COMPARATIVO | RESULTADO | POSICION |
|-------------|----------------|------------------------|-----------|-----------|
| Rango Alto | Mayor a 100 | Resultado categoría | 99,6 | 46 / 1101 |
| Rango Medio | Entre 50 y 100 | Promedio Nacional | 94,6 | |
| Rango Bajo | Menor a 50 | Promedio Departamental | 96,8 | |

La categoría de Competencias Básicas Territoriales integra cuatro indicadores que recogen y evalúan información relacionada con situaciones de contexto que impactan directamente algunas de las necesidades básicas de los ciudadanos y cuya responsabilidad recae sobre la administración territorial.

2.2.1. INDICADOR: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI 98,9

Este indicador expresa el nivel de cumplimiento del reporte realizado por las alcaldías del país en el Sistema Único de información SUI.

| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|--|-----------------------------------|-----------|
| % del Cargue al SUI vigencia 2016 | <div style="width: 97.2%;"></div> | 97,2 |
| Acuerdo creación Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos | <div style="width: 100%;"></div> | 100,0 |
| Acuerdo de aprobación de subsidios y contribuciones | <div style="width: 100%;"></div> | 100,0 |
| Decreto de adopción de la estratificación | <div style="width: 100%;"></div> | 100,0 |

Fuente: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

N/A: No aplica

2.2.2. INDICADOR: SISTEMA DE SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS PARA PROGRAMAS SOCIALES - SISBEN 99,7

Este indicador evalúa los instrumentos y procedimientos que facilitan la identificación y la clasificación de personas de bajos recursos que no pueden satisfacer sus necesidades básicas.

| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|--|-----------------------------------|-----------|
| Oportunidad en el envío de la información | <div style="width: 100%;"></div> | 100,0 |
| Fichas excluidas de la base Sisbén por Calidad | <div style="width: 100%;"></div> | 100,0 |
| Documentos y números de identificación de baja calidad | <div style="width: 100%;"></div> | 100,0 |
| Repeticiones de documentos en las bases enviadas | <div style="width: 98.3%;"></div> | 98,3 |
| Actualización de fichas | <div style="width: 100%;"></div> | 100,0 |

Fuente: Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida - Departamento Nacional de Planeación

N/A: No Aplica

2.2.3. INDICADOR: SISTEMA INTEGRADO DE MATRÍCULAS - SIMAT 99,8

Este indicador evalúa la coherencia entre el reporte de matrículas presentado por la entidad a principio del año, con respecto al cierre definitivo de matrícula de la vigencia (consolidado a diciembre).

| COMPONENTE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|--|-----------------------------------|-----------|
| Coherencia entre el reporte inicial y definitivo | <div style="width: 99.8%;"></div> | 99,8 |

| VARIABLE | CANTIDAD |
|--------------------------------------|----------|
| Reporte de matrículas a mayo de 2016 | 1.602 |
| Matrículas definitivas 2016 | 1.599 |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Finanzas - Ministerio de Educación Nacional

N/A: No Aplica



2.2.4. INDICADOR: SISTEMA DE INFORMACIÓN HOSPITALARIA - SIHO

100,0

Este indicador evalúa el reporte de información relacionada con el proceso contable, presupuestal y financiero que las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud deben presentar a la Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria del Ministerio de Salud y Protección Social.

| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|---|-------------------------------|-----------|
| % Informes presentados en el primer trimestre 2016 | | 100,0 |
| % Informes presentados en el segundo trimestre 2016 | | 100,0 |
| % Informes presentados en el tercer trimestre 2016 | | 100,0 |
| % Informes presentados en el cuarto trimestre 2016 | | 100,0 |
| % Informes presentados en el primer semestre 2016 | | 100,0 |
| % Informes presentados en el segundo semestre 2016 | | 100,0 |
| % Informes presentados en el 2016 | | 100,0 |

Fuente: Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria - Ministerio de Salud y Protección Social

2.3. CATEGORÍA: SISTEMAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

| DESCRIPCIÓN | NIVEL COMPARATIVO | RESULTADO | POSICION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|-----------|------------|-------------|-------|---------|------------|---------|----|--|---------------------|--|------|------------|-------------------|--|------|--|------------------------|--|------|--|--|--|
| <table border="1"> <tr> <td>Rango Alto</td> <td>Mayor a</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Rango Medio</td> <td>Entre</td> <td>60 y 80</td> </tr> <tr> <td>Rango Bajo</td> <td>Menor a</td> <td>60</td> </tr> </table> | Rango Alto | Mayor a | 80 | Rango Medio | Entre | 60 y 80 | Rango Bajo | Menor a | 60 | <table border="1"> <tr> <td>Resultado categoría</td> <td></td> <td>70,4</td> <td>471 / 1101</td> </tr> <tr> <td>Promedio Nacional</td> <td></td> <td>68,8</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Promedio Departamental</td> <td></td> <td>72,4</td> <td></td> </tr> </table> | Resultado categoría | | 70,4 | 471 / 1101 | Promedio Nacional | | 68,8 | | Promedio Departamental | | 72,4 | | | |
| Rango Alto | Mayor a | 80 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rango Medio | Entre | 60 y 80 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rango Bajo | Menor a | 60 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado categoría | | 70,4 | 471 / 1101 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Promedio Nacional | | 68,8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Promedio Departamental | | 72,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Los cinco indicadores evaluados en esta categoría representan la interacción de los diferentes procesos que en la administración territorial tienen como finalidad facilitar y/o favorecer el cumplimiento de los objetivos institucionales, iniciando con los procesos de planeación y finalizando con su ejecución presupuestal.

2.3.1. INDICADOR: FORMULARIO ÚNICO TERRITORIAL - FUT

99,3

Este indicador evalúa el reporte de información relacionada con los procesos necesarios para asegurar la consistencia entre los compromisos de gastos de las administraciones y sus fuentes de financiación.

| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|------------------|-------------------------------|-----------|
| Cobertura | | 100,0 |
| Oportunidad | | 100,0 |
| Calidad de datos | | 97,9 |

Fuente: Dirección de Apoyo Fiscal - Ministerio de Hacienda y Crédito Público



2.3.2. INDICADOR: REGALÍAS

69,8

Este indicador evalúa el reporte de información a los diferentes sistemas que ayudan a determinar si la distribución, objetivos, fines, administración, ejecución, control, uso eficiente y destinación de los ingresos provenientes de las regalías, se están haciendo adecuadamente.

| VARIABLE | TRIMESTRES | | | | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------------|-------------|
| | I | II | III | IV | | |
| Reporte cuentas - SGR | 66,7 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | | 91,7 |
| Reporte Gesproy - SGR | 50,0 | 66,7 | 83,3 | 100,0 | | 75,0 |
| Reporte FUT - SGR | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | | 100,0 |
| Oportunidad reporte cuentas - SGR | 0,0 | 66,7 | 0,0 | 0,0 | | 16,7 |
| Oportunidad reporte Gesproy - SGR | 0,0 | 25,0 | 0,0 | 100,0 | | 31,3 |
| Oportunidad reporte FUT - SGR | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | | 100,0 |
| Consistencia de la información reportada | 100,0 | 44,4 | N/A | N/A | | 72,2 |
| Consistencia en la programación de los proyectos | 0,0 | 50,0 | 0,0 | 100,0 | | 37,5 |
| Total Regalías | 57,5 | 68,5 | 59,4 | 93,8 | | 69,8 |

Fuente: Dirección Nacional de Regalías - Departamento Nacional de Planeación SGR

NA: No Aplica
SM: Sin Medición

2.3.3. INDICADOR: SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CAPTURA DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL - SICEP

100,0

Este indicador evalúa si la entidad territorial presentó la información que define, si los compromisos adquiridos en los planes de desarrollo y el desempeño de la gestión en sus competencias fundamentales, se esta cumpliendo de forma eficiente.

| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|--------------------------|-------------------------------|-----------|
| Capacidad administrativa | | 100,0 |
| Eficiencia | | 100,0 |
| Planta de Personal | | 100,0 |
| Transparencia | | 100,0 |
| Ordenamiento Territorial | | 100,0 |
| Eficacia | | 100,0 |

Fuente: Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible - Departamento Nacional de Planeación

2.3.4. INDICADOR: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE EMPLEO PÚBLICO - SIGEP

25,0

Este indicador evalúa el reporte de información relacionada con temas de organización institucional y personal al servicio del Estado, facilitando así, los procesos, seguimiento y evaluación de la organización institucional y de los recursos humanos al interior de cada entidad.

| | |
|---|----|
| 1. Cargue de planta y estructura | NO |
| 2. Gestión de distribución de planta | NO |
| 3. Diligenciamiento de hojas de vida de servidores públicos | SI |
| 4. Diligenciamiento de la declaración de bienes y rentas de servidores públicos | SI |
| 5. Gestión de vinculación de cargos de planta | NO |

Fuente: Dirección de Empleo Público - Departamento Administrativo de la Función Pública DAF



2.3.5. INDICADOR: SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA GESTIÓN DE ACTIVOS - SIGA

0,0

Este indicador evalúa el cargue de información relacionada con el estado de los activos fijos inmobiliarios de las entidades del Estado.

| VARIABLE | CANTIDAD |
|---|----------|
| Inmuebles reportados (Cantidad de registros cargados por la entidad en el sistema) | 0 |
| Datos no obligatorios (Cantidad de datos no obligatorios según registros cargados) | 0 |
| Cantidad de datos faltantes (Datos obligatorios faltantes) | 0 |
| Cantidad de datos inconsistentes (Datos reportados con información contradictoria) | 0 |
| Cantidad de datos desactualizados (Datos de fechas en avalúos reportados con vigencias superiores a un año) | 0 |

Fuente: Central de Inversiones S.A.



3.1. CATEGORÍA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

| DESCRIPCIÓN | | NIVEL COMPARATIVO | RESULTADO | POSICION |
|-------------|---------------|------------------------|-----------|------------|
| Rango Alto | Mayor a 60 | Resultado categoría | 71,0 | 112 / 1101 |
| Rango Medio | Entre 30 y 60 | Promedio Nacional | 46,1 | |
| Rango Bajo | Menor a 30 | Promedio Departamental | 50,4 | |

Esta categoría evalúa a través de cinco indicadores el nivel de avance de las entidades en Gobierno Electrónico y visibiliza las acciones adelantadas que permiten el acceso de los ciudadanos a la información pública, agiliza los trámites y hace más transparente el ejercicio de la función pública.

3.1.1. INDICADOR: GEL GOBIERNO ABIERTO

98,3

Este indicador evalúa el reporte de las actividades desarrolladas por la entidad encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|--|-------------------------------|-----------|
| Transparencia | | 94,9 |
| % de información obligatoria, publicada en línea | | 84,5 |
| Sitio web oficial de la entidad accesible y usable | | 90,0 |
| Ejercicios de rendición de cuentas soportados en medios electrónicos | | 100,0 |
| Conjuntos de datos abiertos publicados, actualizados y difundidos | | 100,0 |
| Monitoreo de conjuntos de datos abiertos | | 100,0 |
| Colaboración | | 100,0 |
| Ejercicios de innovación abierta realizados | | 100,0 |
| Participación | | 100,0 |
| Uso de medios electrónicos en la formulación participativa de los planes de acción | | 100,0 |

Fuente: Gobierno en Línea - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

3.1.2. INDICADOR: GEL SERVICIOS

76,4

Este indicador evalúa la provisión de trámites y servicios, que a través de medios electrónicos, buscan dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

| VARIABLE | BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO | RESULTADO |
|--|-------------------------------|-----------|
| Servicios centrados en el usuario | | 87,5 |
| % de trámites y servicios en línea que cuentan con caracterización de los usuarios | | 100,0 |
| % de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de accesibilidad | | 100,0 |
| % de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de usabilidad | | 100,0 |
| % de trámites y servicios en línea que fueron promocionados | | 50,0 |
| Sistema integrado de PQRD | | 100,0 |
| Cuenta con un sistema web para la recepción, trámite y respuesta de PQRD | | 100,0 |
| Cuenta con un sistema móvil para la recepción, trámite y respuesta de PQRD | | 100,0 |
| Cuenta con un sistema integrado de PQRD | | 100,0 |
| Trámites y servicios en línea | | 41,7 |
| % de certificaciones y constancias disponibles en línea | | 50,0 |
| % de trámites y servicios disponibles en línea | | 75,0 |
| % de trámites y servicios en línea integrados a alguna ventanilla única | | 0,0 |

Fuente: Gobierno en Línea - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



3.1.3. INDICADOR: SICEP APERTURA DE DATOS

0,0

Este indicador evalúa si todos los datos publicados por las entidades públicas se encuentran en formato abierto, con el fin de que éstos puedan ser usados por cualquier persona para desarrollar aplicaciones o servicios de valor agregado, hacer análisis e investigación o ejercer labores de control.

| | |
|---|----|
| 1. Priorización de apertura de datos de acuerdo a las necesidades y el apoyo de los usuarios | NO |
| 2. Desarrollo del plan de apertura de datos teniendo en cuenta la priorización adelantada | NO |
| 3. Existencia de la ficha de descripción de los metadatos de cada uno de los conjuntos de datos | NO |
| 4. Publicación de los conjuntos de datos en el catálogo de datos del Estado colombiano www.datos.gov.co | NO |
| 5. Promoción y/o divulgación del uso de los conjuntos de datos | NO |

Fuente: Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible - Departamento Nacional de Planeación

3.1.4. INDICADOR: SICEP PUBLICIDAD

71,2

Evalúa si toda la información ha sido publicada en la página para conocimiento y acceso público, en cumplimiento de las normas de transparencia y acceso a la información pública de Colombia

1. Publicación de información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano

| | | | | | |
|---|----|---|----|---|----|
| Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax | SI | Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) | SI | Listado de trámites y servicios | SI |
| Tiempos de entrega de trámites y servicios | SI | Procedimiento y/o indicaciones para acceder a trámites y servicios | SI | Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias | SI |
| Correo electrónico de contacto de la Entidad | SI | Noticias | SI | Informes relevantes de la rendición de cuentas | SI |
| Procedimientos a que deben sujetarse los ciudadanos, usuarios o interesados en participar en la formulación políticas y en control o evaluación de la gestión institucional | SI | | SI | Calendario de actividades | SI |
| Localización física de sede central y sucursales o regionales | SI | Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales | SI | Ninguna | NO |

2. Medios (diferentes al medio electrónico) usados para la publicación de información

| | | | | | |
|----------------------------------|----|-----------------|----|--------------|----|
| Radio comunitaria | NO | Radio comercial | NO | Prensa local | NO |
| Oficinas de atención / Cartelera | SI | Volantes | NO | Perifoneo | SI |

3. Publicación de información en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Planeación, Gestión y Control"

| | | | | | |
|--|----|---|----|--|----|
| Plan de Acción Anual | SI | Distribución presupuestal de Proyectos de Inversión | SI | Informes de Gestión | SI |
| Metas e indicadores de gestión | SI | Planes de Mejoramiento | SI | Reportes de control interno | SI |
| Informes de empalme | SI | Defensa judicial (Informe de demandas) | SI | Informe de archivo | SI |
| Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad | NO | Publicación en la web de la información relacionada con el SGR | SI | Publicación en la web de los miembros del OCAD | SI |
| Publicación en la web del listado de proyectos presentados, viabilizados y aprobados por el OCAD con ejecutor | SI | Publicación en la web del listado de proyectos a cargo de ejecución, montos y avances en la ejecución | SI | Entes de control que vigilan a la entidad | SI |
| Información relacionada con el procedimiento a través del cual el público puede participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de la entidad | SI | | SI | Programas y proyectos en ejecución | SI |



| | | | | | |
|--|----|---|----|---|----|
| Documentos y/o memorias justificativas de normas o políticas promovidas por la entidad | SI | Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos | SI | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | SI |
| Resoluciones, circulares y/u otros actos administrativos de carácter general | NO | Contenido y fundamentos de toda decisión y/o política que se haya adoptado y afecte al público | NO | Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad | NO |
| Información de programas sociales | SI | Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado | SI | Descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas | SI |
| Ninguno | NO | | | | |

4. Publicación de información en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Información general de la Entidad"

| | | | | | |
|--|----|--|----|---|----|
| Misión y Visión | SI | Objetivos y funciones | SI | Organigrama | SI |
| Directorio de entidades del Sector | SI | Datos de contacto de servidores públicos | SI | Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad | SI |
| Teléfonos, líneas gratuitas y fax | SI | Localización física sede central y sucursales o regionales | SI | Preguntas y respuestas frecuentes | SI |
| Glosario | NO | Noticias | SI | Información para niños | NO |
| Calendario de actividades | SI | Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos | SI | Normatividad | SI |
| Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad | SI | Información para población vulnerable | SI | Información de programas sociales | SI |
| Publicación de información en audio y/o video | NO | Horarios y días de atención al público | SI | Información básica en el Portal del Estado Colombiano o quien haga sus veces | NO |
| Programas y proyectos en ejecución | SI | Registros / Inventarios de Activos de Información | NO | Implementación de buzones de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales | NO |
| Documentos y/o memorias justificativas de normas o políticas promovidas por la entidad | SI | Resoluciones, circulares y/u otros actos administrativos de carácter general | NO | Descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas | SI |
| Información relacionada con el procedimiento a través del cual el público puede participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de la entidad | | | | | NO |
| Contenido y fundamentos de toda decisión y/o política que se haya adoptado y afecte al público | NO | Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos | SI | | |

5. Publicación de información en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Información Financiera y Contable":

| | | | | | | | |
|--|----|--|----|---|----|---------------------|----|
| Resultados de auditorías al Ejercicio Presupuestal | SI | Proyectos de inversión | SI | Planes de gasto público para el año fiscal | SI | Estados financieros | SI |
| Indicadores de desempeño | SI | Presupuesto General y Planes de gasto público para cada año fiscal | SI | Información de Ejecución presupuestal histórica anual | SI | Ninguna | NO |

6. Publicación de información en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Contratación":

| | | | |
|--|----|---|----|
| Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública | SI | Procesos contractuales en el Sistema Integral de Auditorías - SI, de la Auditoría General de la República | SI |
| Plan Anual de Adquisiciones (PAA) | SI | Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras | SI |
| Contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión | SI | Plazos de cumplimiento de los contratos | SI |
| Ninguna | NO | | |



7. Publicación de información en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Trámites y Servicios":

| | | | |
|---|----|---|----|
| Listado de nombres de trámites y servicios, cada uno enlazado a la información registrada en el Portal del Estado Colombiano (PEC). | SI | Información asociada a los trámites, servicios (normas relacionadas, proceso, costos y formato o formularios requeridos) y protocolos de atención | SI |
| Ninguna | NO | | |

8. Publicación de información en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Peticiónes, denuncias, quejas y reclamos":

| | | | |
|---|----|--|----|
| Informe de peticiones, quejas reclamos y denuncias (incluyendo tiempos de respuesta) | SI | Información sobre los mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos. | SI |
| Enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias | SI | Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público | SI |
| Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias | SI | Ninguna | NO |

9. Publicación de información en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Recurso Humano":

| | | | | | |
|--|----|---|----|-------------------|----|
| Asignaciones salariales | NO | Acuerdos de Gestión | NO | Ofertas de empleo | NO |
| Información de los servidores públicos, funcionarios y contratistas con la información relacionada con su formación académica, experiencia laboral y profesional | SI | Resoluciones o documento de escala salarial de todos los servidores | SI | | |
| Contratos de prestación de servicios de personas naturales (objeto del contrato, monto de los honorarios) | SI | Manual de funciones y de competencias laborales | SI | | |
| El reporte de información al Sistema de Información y Gestión de Empleo Público - SIGEP | NO | Ninguna | NO | | |

10. Publicación de información en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con "Transparencia y Acceso a la Información Pública":

| | | | | | |
|---|----|---|----|------------------------------------|----|
| Esquema de Publicación de Información | NO | Acto administrativo de motivación de los costos de reproducción de la información pública | NO | | |
| Informe de Registro de Solicitudes de Acceso a la Información | NO | Índice de Información Clasificada y Reservada | NO | Registro de Activos de Información | SI |
| Ninguna | NO | Conjuntos de datos abiertos disponibles | NO | | |

11. Publicación de información en medios electrónicos (Sitio Web) y otros canales, relacionada con "Participación ciudadana"

| | | | | | | | |
|--|----|---|----|---|----|---|----|
| Espacios de participación en línea | SI | Espacios de participación presencial | SI | Oferta de información en canales electrónicos | SI | Oferta de información en canales presenciales | SI |
| Avances y resultados de la gestión institucional | SI | Evaluación de la rendición de cuentas a la ciudadanía | SI | Otro | NO | Ninguno | NO |

Fuente: Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible - Departamento Nacional de Planeación

3.1.5. INDICADOR: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES - SUIT

100,0

Este indicador evalúa el registro de la cantidad de trámites que las instituciones del Estado ofrecen al ciudadano, lo que promueve el proceso de inscripción de trámites que se realizan o deberían realizarse por parte de las entidades territoriales.

| VARIABLE | CANTIDAD |
|----------------------|----------|
| Trámites inscritos | 88 |
| Trámites definitivos | 88 |



3.2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

| DESCRIPCIÓN | | NIVEL COMPARATIVO | RESULTADO | POSICIÓN |
|-------------|---------------|------------------------|-----------|------------|
| Rango Alto | Mayor a 70 | Resultado categoría | 65,8 | 273 / 1101 |
| Rango Medio | Entre 30 y 70 | Promedio Nacional | 53,5 | |
| Rango Bajo | Menor a 30 | Promedio Departamental | 46,4 | |

Esta categoría agrupa cuatro indicadores que permiten visibilizar los instrumentos que se relacionan con los riesgos de corrupción y los mecanismos empleados por la entidad para la rendición de cuentas, en pro de la transparencia en la gestión de la administración pública.

3.2.1. INDICADOR: ANTICORRUPCIÓN

68,4

Este indicador evalúa si la entidad ha elaborado una estrategia de Lucha Contra la Corrupción. La implementación de ésta, además de facilitar la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades.

1. Componentes incluidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

| | | | | | |
|----------------------|----|-----------------------|----|-----------------------------|----|
| Rendición de cuentas | SI | Servicio al Ciudadano | SI | Racionalización de trámites | SI |
|----------------------|----|-----------------------|----|-----------------------------|----|

2. (URL) correspondiente a la ubicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

<http://hobo-huila.gov.co/apc->

3. Riesgos de corrupción identificados a partir de la información suministrada por parte de la ciudadanía

SI

4. Riesgos de corrupción identificados por la Entidad en el periodo evaluado

4

5. Riesgos de corrupción con medidas para reducirlos y/o evitarlos

4

6. Mejoras realizadas en procesos y procedimientos a partir de la identificación y análisis de los riesgos de corrupción

| | | | | | |
|----------|---|----------------|---|------------------------------------|----|
| Procesos | 4 | Procedimientos | 4 | No se han realizado modificaciones | NO |
|----------|---|----------------|---|------------------------------------|----|

7. Número de riesgos de corrupción identificados en los procesos

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|------------------------------|---|----------------|---|
| Adquisición bienes y servicios (contratación) | 1 | Gestión Financiera | 0 | Gestión Documental | 0 | Talento Humano | 1 |
| Gestión Administrativa | 0 | Tecnologías de Información y Comunicaciones | 1 | Direccionamiento Estratégico | 0 | Misionales | 0 |
| Otros | 0 | | | | | | |

Fuente: Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible - Departamento Nacional de Planeación

3.2.2. INDICADOR: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

75,0

Se evalúa si la entidad ha identificado algunas de las situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas, asociadas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

1. Mapa de Riesgos de Corrupción

SI

2. (URL) del Mapa de Riesgos de Corrupción

<http://hobo-huila.gov.co/apc->

3. Elementos desarrollados en el Mapa de Riesgos de Corrupción elaborado por la entidad

| | | | | | | | |
|---|----|----------------------------------|----|-------------------------|----|--|----|
| Proceso y Objetivo al cual se le identifica el riesgo | SI | Causas del riesgo | SI | Descripción del riesgo | SI | Probabilidad de materialización del riesgo | SI |
| Tipo de control del riesgo | SI | Medidas de mitigación del riesgo | SI | Acciones de seguimiento | SI | Ninguno de los anteriores | NO |



| | | | |
|--|----|------|----|
| 4. Metodología utilizada para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción | | | |
| La metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República | SI | Otro | NO |
| 5. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción de forma participativa con los responsables de los procesos | | | SI |
| 6. Materialización de riesgos de corrupción en la Entidad | | | NO |
| 7. Cantidad de riesgos de corrupción materializados | | | 0 |
| 8. Acciones tomadas a partir de los riesgos de corrupción materializados | | | NO |

Fuente: Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible - Departamento Nacional de Planeación

3.2.3. INDICADOR: CONTROLES Y SEGUIMIENTO 64,7

Se evalúan los mecanismos empleados por la entidad para controlar y mitigar las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido se consideran algunos de los controles que faciliten a las entidades realizar seguimiento a los mapas de riesgo

| | | | | | | | |
|---|----|--|----|------------------------|----|-------|----|
| 1. Número de controles preventivos establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad | | | | 4 | | | |
| 2. Número de controles correctivos establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad | | | | 4 | | | |
| 3. Existencia de controles preventivos establecidos para mitigar la materialización de riesgos de corrupción identificados | | | | SI | | | |
| 4. Cambio o reformulación de controles preventivos | | | | NO | | | |
| 5. Acciones establecidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción están encaminadas a: | | | | | | | |
| Reducir el riesgo | SI | Evitar el riesgo | SI | | | | |
| 6. Componentes de seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | | | |
| Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos | SI | Estrategia anti trámites | NO | Rendición de Cuentas | SI | | |
| Servicio al Ciudadano | SI | Otro | NO | No realizó seguimiento | NO | | |
| 7. Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | | | |
| Oficina Control Interno (o quien hace sus veces) | SI | Oficina de Planeación (o quien hace sus veces) | SI | Líderes de proceso | SI | Otros | NO |
| 8. Acciones de mejora al Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | NO | | | |

Fuente: Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible - Departamento Nacional de Planeación

3.2.4. INDICADOR: RENDICIÓN DE CUENTAS 55,1

Este indicador evalúan los mecanismos empleados por las entidad que permitan de manera permanente orientar y afianzar la relación Estado - ciudadano.

| | | | |
|---|----|--|----|
| 1. El Plan de Acción Anual esta incluye | | | |
| La estrategia de Rendición de Cuentas | SI | El Plan para facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión de la entidad | SI |
| 2. Servicios de consulta en línea habilitados a bases de datos que contienen información relevante para el ciudadano | | | SI |
| 3. Existencia de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés para el desarrollo de la política de rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión | | | SI |
| 4. Existencia de bases de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés para el desarrollo de la política de participación ciudadana | | | SI |



| | | | | | | | |
|---|-----------|--|-----------|--|-----------|--|-----------|
| 5. Existencia de bases de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés para el desarrollo de ejercicios de colaboración e innovación abierta | | | | SI | | | |
| 6. Información y contenidos de la base de datos | | | | | | | |
| Personas naturales | SI | Entidades públicas | SI | Empresas privadas | SI | | |
| Organización social / Instancia de participación ciudadana | SI | Organizaciones no gubernamentales | SI | Otro | NO | | |
| 7. Medios de consulta a la ciudadanía utilizados para definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas | | | | | | | |
| Peticiones, quejas, reclamos y denuncias | SI | Chat | NO | Llamadas telefónicas | SI | Blog | NO |
| Teleconferencias interactivas | NO | Foros Virtuales | NO | Mensajes de texto | NO | Redes Sociales | NO |
| Encuesta en la página web | NO | Consulta directa a organizaciones sociales | SI | Otro | SI | | |
| 8. Publicación de los resultados de la consulta del proceso de rendición de cuentas, identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos | | | | SI | | | |
| 9. Cronograma de las acciones de información, diálogo e incentivos en la estrategia de rendición | | | | SI | | | |
| 10. Medios utilizados para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas | | | | | | | |
| Radio | SI | Televisión | NO | Prensa | NO | Sitio web | SI |
| Correo electrónico | SI | Aplicación móvil | NO | Redes Sociales | NO | Mensajes de texto | NO |
| Boletines impresos | NO | Carteleras | SI | Reuniones | SI | Centros de documentación | NO |
| Otro | SI | | | | | | |
| 11. Estrategia de comunicaciones empleada en la estrategia de rendición de cuentas | | | | SI | | | |
| 12. Rendición de cuentas con datos abiertos | | | | SI | | | |
| 13. Mecanismos empleados en el proceso de apertura de datos | | | | | | | |
| Inventario de la información | SI | Inventario de la información y análisis jurídico del mismo | NO | No cuenta con inventario de información | SI | | |
| 14. Espacios de diálogo utilizadas por la Entidad para la rendición de cuentas | | | | | | | |
| Foros ciudadanos participativos | SI | Ferias de la gestión con pabellones temáticos | NO | Audiencias públicas participativas | SI | Audiencias públicas participativas virtuales | NO |
| Observatorios ciudadanos | NO | Tiendas temáticas o sectoriales | NO | Mesas de diálogo regionales o temáticas | SI | Reuniones zonales | SI |
| Asambleas comunitarias | SI | Blog | NO | Redes Sociales | NO | Teleconferencias interactivas | NO |
| Otro | NO | | | | | | |
| 15. Método utilizado en las acciones de diálogo de rendición de cuentas | | | | | | | |
| Preguntas y respuestas | SI | Talleres o mesas de trabajo | SI | Exposición o difusión de la información por multicanales | NO | | |
| Exposición de organizaciones sociales convocadas | SI | Otro | NO | | | | |
| 16. Grupos de interés que han asistido a las acciones de diálogo para al rendición de cuentas | | | | | | | |
| Academia | SI | Producción (gremios) | SI | Institucionales | SI | | |
| Organizaciones no gubernamentales | SI | Organizaciones sociales | SI | Otro | NO | | |



17. Medios electrónicos habilitados para llevar a cabo las acciones de diálogo en la rendición de cuentas

| | | | | | |
|----------------|----|------------------|----|-------------------|----|
| Chat | NO | Línea telefónica | SI | Mensajes de texto | NO |
| Redes Sociales | NO | Otro | SI | | |

18. Métodos de participación empleados en la convocatoria a las acciones de diálogo

SI

19. Canales a través de los cuales se realiza la convocatoria a las acciones de diálogo en la rendición de cuentas

| | | | | | | | |
|-----------------|----|---------------------------------|----|----------------|----|--------------------|----|
| Radio | SI | Prensa | NO | Sitio Web | SI | Correo Electrónico | SI |
| Telefonía móvil | NO | Telefonía fija | SI | Redes sociales | NO | Televisión | NO |
| Perifoneo | SI | Invitación física personalizada | SI | Otro | NO | | |

20. Memorias de las acciones de diálogo en la rendición de cuentas

| | | | | | |
|---|----|-----------------------------------|----|----------------------------------|----|
| Publicadas en medios electrónicos | NO | Divulgadas en medios electrónicos | NO | Distribuidas a los participantes | SI |
| Publicada en carteleros o boletines físicos | SI | Otro | SI | | |

21. Acciones de incentivos que se incluyen en la estrategia de rendición de cuentas de la Entidad

| | | | | | |
|---|----|------------------------------------|----|--|----|
| Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos | NO | Encuestas y difusión de resultados | NO | Participación, innovación y colaboración abierta | SI |
| Concursos de conocimiento de la entidad | NO | Otro | SI | Ninguno | NO |

22. Medios empleados para divulgar el plan de mejoramiento formulado como resultado de la estrategia de Rendición de Cuentas

| | | | | | |
|--------------------|----|--------------------|----|---------------------------------------|----|
| Sitio web | NO | Correo electrónico | NO | Comunicado escrito | NO |
| Reunión presencial | SI | Otro | NO | No se formuló un plan de mejoramiento | NO |

El plan de mejoramiento formulado del proceso de Rendición de Cuentas:

| | | | |
|--|----|--|----|
| Fue incluido en el Plan de Acción Anual | SI | Fue utilizado para corregir y mejorar la gestión de la entidad | SI |
| Fue evaluado por los usuarios, ciudadanos o grupos de interés por las mejoras en la gestión de la entidad después de su implementación | SI | Generó quejas, sugerencias y reclamos referentes a deficiencias en la gestión de la entidad después de su implementación | NO |

23. Datos abiertos contemplados en la estrategia de rendición

NO

Fuente: Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible - Departamento Nacional de Planeación



3.3. ATENCIÓN AL CIUDADANO

| DESCRIPCIÓN | | NIVEL COMPARATIVO | | RESULTADO | POSICION |
|-------------|---------------|------------------------|---|-----------|------------|
| Rango Alto | Mayor a 60 | Resultado categoría | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #28a745;"></div> | 43,3 | 607 / 1101 |
| Rango Medio | Entre 30 y 60 | Promedio Nacional | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #28a745;"></div> | 43,7 | |
| Rango Bajo | Menor a 30 | Promedio Departamental | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #28a745;"></div> | 44,8 | |

Esta categoría evalúa los mecanismos empleados por las entidades que permitan fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se ofrece y el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia y eficiencia administrativa.

3.3.1. INDICADOR: ATENCIÓN AL CIUDADANO 43,3

1. Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos SI

2. Canales y/o espacios de la Entidad para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés

| | | | | | | | |
|---|----|---------------------------------------|----|--|----|---|----|
| Oficinas de atención | SI | Kioscos | NO | Centros Integrados de Servicio Estáticos (Ej. CADES) | NO | Centros Integrados de Servicio Móviles (Ej. Ferias) | NO |
| Cajeros automáticos | NO | Correo postal | NO | Telefónico | SI | Call center | NO |
| PBX | SI | Sitio de Respuesta de Voz Interactiva | NO | Línea gratuita (018000) | NO | Telefonía móvil (voz) | NO |
| SMS (Mensajes de texto) | NO | Portal WAP - Móvil | NO | Mensajería Instantánea - Multimedia | NO | Aplicación móvil | NO |
| USSD (Servicio de Datos no Estructurados) | NO | Foros | NO | Chat | NO | Redes Sociales | NO |
| Sitio web | SI | Televisión Digital Terrestre | NO | Servicios informativos | NO | Servicios Interactivos | NO |
| Otro | NO | | | | | | |

3. Sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias SI

4. Criterios incorporados en el formulario electrónico y/o en línea, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

| | | | | | |
|---|----|--|----|---|----|
| Identificación y selección del tipo de solicitud | SI | Habilitación para el uso por parte de niños y adolescentes | NO | Uso del lenguaje común de intercambio de información | NO |
| Validación de campos que indican al ciudadano si hace falta incluir alguna información. | NO | Radicación y constancia en el acuse de recibo, de requisitos o documentos faltantes. | SI | Demo o guía de diligenciamiento que permite la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento. | NO |

4. Registro público sobre los derechos de petición SI

5. Determinación, recopilación y análisis de datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto al cumplimiento de los requisitos ofrecidos? SI

6. Garantía de accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047 SI

7. Inclusión dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece SI

8. Recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece SI

9. Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad SI

10. Procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios) SI



11. La Entidad

| | | |
|--|----|--|
| Cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta. | | SI |
| Capacita a los servidores públicos que orientan y atienden a los ciudadanos. | SI | Cuenta con Mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano. |
| Garantiza atención mínimo durante 40 horas a la semana. | SI | Tiene establecido un sistema de turnos. |

12. Protocolos de servicio implementados en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana

SI

13. Mecanismos para dar prioridad a peticiones relacionadas con

| | | | | | |
|---|----|--|----|---------|----|
| El reconocimiento de un derecho fundamental | SI | Peticiones presentadas por menores de edad | SI | Ninguna | NO |
|---|----|--|----|---------|----|

14. Elementos de análisis que contiene el informe de quejas y reclamos de la Entidad

| | | | |
|--|----|---|----|
| Recomendaciones de la Entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos | SI | Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Entidad | SI |
| Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos Disponibles | NO | Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública | SI |
| Ninguno | NO | | |

15. Frecuencia con que la Entidad elabora informes de quejas y reclamos

| | | | | | | | |
|---------|----|------------|----|------------|----|-----------|----|
| Anual | NO | Semestral | NO | Trimestral | NO | Bimestral | SI |
| Mensual | NO | No lo hace | NO | | | | |

Fuente: Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible - Departamento Nacional de Planeación