

## RESULTADOS DEL ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO (IGA) 2016

Seleccione entidad:

Exportar a PDF

HUILA

SALADOBLANCO - HUILA



**Datos básicos de la entidad:**

Alcalde: Zuleima Patricia Peña Valenzuela

Código DANE: 41660

Categoría: 6

ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO - IGA 2016		NIVEL COMPARATIVO	RESULTADO	POSICION
Rango Alto	Mayor a 70	Resultado IGA	66,8	495 / 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	57,2	1.1. Control Interno	82,7	1.1.1. Modelo Estándar de Control Interno	74,0
		1.2. Gestión Documental	18,9	1.1.2. Control Interno Contable - CIC	100,0
				1.2.1. Ley de Archivos	18,9
II. Exposición de la Información	85,9	2.1. Contratación	92,0	2.1.1. Publicación de Contratos	89,7
				2.1.2. Plan Anual de Adquisiciones	100,0
		2.2. Competencias Básicas Territoriales (Reporte)	96,6	2.2.1. Sistema Único de Información - SUI	87,6
				2.2.2. Programas Sociales - SISBEN	99,8
				2.2.3. Sistema Integrado de Matriculas	99,1
				2.2.4. Sistema de Información Hospitalaria	100,0
		2.3. Sistemas de Gestión Administrativa y Financiera (Reporte)	68,2	2.3.1. Formulario Único Territorial	100,0
				2.3.2. Regalías	65,4
				2.3.3. Ejecución Presupuestal - SICEP	100,0
				2.3.4. Empleo Público - SIGEP	15,0
		2.3.5. Gestión de Activos - SIGA	0,0		
III. Diálogo de la Información	41,5	3.1. Gobierno Electrónico	38,2	3.1.1. GEL Gobierno Abierto	50,1
				3.1.2. GEL Servicios	50,0
				3.1.3. SICEP Datos Abiertos	20,0
				3.1.4. SICEP Publicidad	61,6
				3.1.5. Información de Trámites - SUI	5,5
		3.2. Transparencia y Rendición de Cuentas	51,7	3.2.1. SICEP Anticorrupción	31,6
				3.2.2. SICEP Mapa de Riesgos	81,3
				3.2.3. Control y Seguimiento - Riesgos	47,1
		3.3. Atención Ciudadano	36,7	3.2.4. SICEP Rendición de Cuentas	46,7
				3.3.1. SICEP Atención al Ciudadano	36,7



## 1.1. CATEGORÍA: CONTROL INTERNO

DESCRIPCIÓN		NIVEL COMPARATIVO	RESULTADO	POSICION
Rango Alto	Mayor a 80	Resultado categoría	82,7	98 / 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

74,0

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)	<div style="width: 76.3%;"></div>	76,3
Información y comunicación (IC)	<div style="width: 76.8%;"></div>	76,8
Actividades de control (AC)	<div style="width: 87.6%;"></div>	87,6
Administración de riesgos (AR)	<div style="width: 66.4%;"></div>	66,4
Seguimiento (SG)	<div style="width: 88.7%;"></div>	88,7

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

### 1.1.2. INDICADOR: CONTROL INTERNO CONTABLE - CIC

100,0

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
<b>Etapa de Reconocimiento</b>	<div style="width: 100%;"></div>	<b>100,0</b>
Identificación	<div style="width: 100%;"></div>	100,0
Clasificación	<div style="width: 100%;"></div>	100,0
Registro y ajustes	<div style="width: 100%;"></div>	100,0
<b>Etapa de Revelación</b>	<div style="width: 100%;"></div>	<b>100,0</b>
Elaboración de Estados Contables y demás informes	<div style="width: 100%;"></div>	100,0
Análisis, interpretación y comunicación de la Información	<div style="width: 100%;"></div>	100,0
<b>Otros Elementos de Control</b>	<div style="width: 100%;"></div>	<b>100,0</b>
Acciones implementadas	<div style="width: 100%;"></div>	100,0

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	<b>18,9</b>	<b>672 / 1101</b>
Rango Medio	Entre 0 y 60	Promedio Nacional	<b>31,1</b>	
Rango Bajo	Menor a 0	Promedio Departamental	<b>30,8</b>	

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		RESULTADO
VARIABLE	BARRA DE NIVEL Y CUMPLIMIENTO	RESULTADO
<b>Componente estratégico</b>		<b>18,0</b>
<b>Componente documental</b>		<b>22,5</b>
Proceso de planeación técnica del componente documental		0,0
Proceso de organización del componente documental		44,0
Proceso de transparencia del componente documental		0,0
Proceso de disposición documental		5,0
Proceso de preservación del componente documental		22,2
<b>Componente cultural</b>		<b>0,0</b>
<b>Componente tecnológico</b>		<b>0,0</b>

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	<div style="width: 92.0%;"></div>	92,0	419 / 1101
Rango Medio	Entre	50 y 100	Promedio Nacional	<div style="width: 75.6%;"></div>	75,6	
Rango Bajo	Menor a	50	Promedio Departamental	<div style="width: 79.7%;"></div>	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

89,7

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	<div style="width: 89.7%;"></div>	89,7

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	CONTRATOS PUBLICADOS EN EL SECOP		CONTRATOS PUBLICADOS EN SIA OBSERVA		COHERENCIA
	CANTIDAD	CUANTÍA	CANTIDAD	CUANTÍA	
Concurso de méritos	0	-	0	-	N/A
Contratación directa	153	2.223.391.363	133	1.337.819.083	87%
Licitación pública	0	-	1	496.988.398	0%
Mínima cuantía	60	515.076.525	55	494.681.685	92%
Régimen especial	0	-	0	-	N/A
Selección abreviada	0	-	2	234.022.426	0%
<b>Total contratación</b>	<b>213</b>	<b>2.738.467.888</b>	<b>191</b>	<b>2.563.511.592</b>	<b>90%</b>

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	96,6	491 / 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 87,6

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: 69%;">69,0</div>	69,0
Acuerdo creación Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos	<div style="width: 100%;">100,0</div>	100,0
Acuerdo de aprobación de subsidios y contribuciones	<div style="width: 100%;">100,0</div>	100,0
Decreto de adopción de la estratificación	<div style="width: 100%;">100,0</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 99,8

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%;">100,0</div>	100,0
Fichas excluidas de la base Sisbén por Calidad	<div style="width: 100%;">100,0</div>	100,0
Documentos y números de identificación de baja calidad	<div style="width: 100%;">100,0</div>	100,0
Repeticiones de documentos en las bases enviadas	<div style="width: 98,5%;">98,5</div>	98,5
Actualización de fichas	<div style="width: 100%;">100,0</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 99,1

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: 99,1%;">99,1</div>	99,1

VARIABLE	CANTIDAD
Reporte de matrículas a mayo de 2016	2.860
Matrículas definitivas 2016	2.885

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>68,2</td> </tr> <tr> <td>Promedio Nacional</td> <td></td> <td>68,8</td> </tr> <tr> <td>Promedio Departamental</td> <td></td> <td>72,4</td> </tr> </table>	Resultado categoría		68,2	Promedio Nacional		68,8	Promedio Departamental		72,4	68,2	633 / 1101
Rango Alto	Mayor a	80																			
Rango Medio	Entre	60 y 80																			
Rango Bajo	Menor a	60																			
Resultado categoría		68,2																			
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

100,0

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		100,0

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



### 2.3.2. INDICADOR: REGALÍAS

65,4

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	66,7	100,0	100,0		83,3
Reporte Gesproy - SGR	11,1	0,0	33,3	100,0		36,1
Reporte FUT - SGR	100,0	100,0	100,0	100,0		100,0
Oportunidad reporte cuentas - SGR	0,0	0,0	66,7	66,7		33,3
Oportunidad reporte Gesproy - SGR	0,0	0,0	66,7	22,2		22,2
Oportunidad reporte FUT - SGR	100,0	100,0	100,0	100,0		100,0
Consistencia de la información reportada	42,6	42,6	42,6	100,0		56,9
Consistencia en la programación de los proyectos	66,7	66,7	33,3	100,0		66,7
<b>Total Regalías</b>	<b>53,5</b>	<b>51,9</b>	<b>61,9</b>	<b>94,4</b>		<b>65,4</b>

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

15,0

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	NO
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.





**PROCURADURIA  
GENERAL DE LA NACION**

### 3.1. CATEGORÍA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

DESCRIPCIÓN		NIVEL COMPARATIVO	RESULTADO	POSICION
Rango Alto	Mayor a 60	Resultado categoría	<b>38,2</b>	<b>704 / 1101</b>
Rango Medio	Entre 30 y 60	Promedio Nacional	<b>46,1</b>	
Rango Bajo	Menor a 30	Promedio Departamental	<b>50,4</b>	

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

50,1

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
<b>Transparencia</b>		<b>50,2</b>
% de información obligatoria, publicada en línea		81,0
Sitio web oficial de la entidad accesible y usable		70,0
Ejercicios de rendición de cuentas soportados en medios electrónicos		100,0
Conjuntos de datos abiertos publicados, actualizados y difundidos		0,0
Monitoreo de conjuntos de datos abiertos		0,0
<b>Colaboración</b>		0,0
Ejercicios de innovación abierta realizados		0,0
<b>Participación</b>		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

50,0

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
<b>Servicios centrados en el usuario</b>		<b>50,0</b>
% de trámites y servicios en línea que cuentan con caracterización de los usuarios		0,0
% 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		0,0
<b>Sistema integrado de PQRD</b>		<b>66,7</b>
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		0,0
<b>Trámites y servicios en línea</b>		<b>33,3</b>
% de certificaciones y constancias disponibles en línea		0,0
% de trámites y servicios disponibles en línea		100,0
% 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

20,0

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 <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	NO
5. Promoción y/o divulgación del uso de los conjuntos de datos	SI

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

### 3.1.4. INDICADOR: SICEP PUBLICIDAD

61,6

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	NO	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	NO			Calendario de actividades	SI
Localización física de sede central y sucursales o regionales	NO	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	SI	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	NO	Reportes de control interno	NO
Informes de empalme	NO	Defensa judicial (Informe de demandas)	NO	Informe de archivo	NO
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	NO
Publicación en la web del listado de proyectos presentados, viabilizados y aprobados por el OCAD con ejecutor	NO	Publicación en la web del listado de proyectos a cargo de ejecución, montos y avances en la ejecución	NO	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			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	SI	Contenido y fundamentos de toda decisión y/o política que se haya adoptado y afecte al público	SI	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	NO	Descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas	NO
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	SI	Noticias	SI	Información para niños	SI
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	SI	Horarios y días de atención al público	SI	Información básica en el Portal del Estado Colombiano o quien haga sus veces	SI
Programas y proyectos en ejecución	SI	Registros / Inventarios de Activos de Información	SI	Implementación de buzones de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales	SI
Documentos y/o memorias justificativas de normas o políticas promovidas por la entidad	SI	Resoluciones, circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	SI	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	SI	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos	NO		

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

Resultados de auditorías al Ejercicio Presupuestal	NO	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	NO
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).	NO	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)	NO	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	NO	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	NO		
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	SI	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	NO
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	NO	Espacios de participación presencial	SI	Oferta de información en canales electrónicos	NO	Oferta de información en canales presenciales	NO
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

5,5

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	5
Trámites definitivos	91



## 3.2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

DESCRIPCIÓN		NIVEL COMPARATIVO	RESULTADO	POSICIÓN
Rango Alto	Mayor a 70	Resultado categoría	51,7	751 / 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 mecanismo 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

31,6

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://www.saladoblanco-huila.gov.co/Nuestros\\_planes.shtml](http://www.saladoblanco-huila.gov.co/Nuestros_planes.shtml)

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

SI

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

0

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

0

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

Procesos	0	Procedimientos	0	No se han realizado modificaciones	1
----------	---	----------------	---	------------------------------------	---

#### 7. Número de riesgos de corrupción identificados en los procesos

Adquisición bienes y servicios (contratación)	0	Gestión Financiera	0	Gestión Documental	0	Talento Humano	1
Gestión Administrativa	0	Tecnologías de Información y Comunicaciones	0	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

81,3

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://www.saladoblanco-huila.gov.co/Nuestros\\_planes.shtml](http://www.saladoblanco-huila.gov.co/Nuestros_planes.shtml)

#### 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



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

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

### 3.2.3. INDICADOR: CONTROLES Y SEGUIMIENTO 47,1

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

<b>1. Número de controles preventivos establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad</b>				2			
<b>2. Número de controles correctivos establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad</b>				0			
<b>3. Existencia de controles preventivos establecidos para mitigar la materialización de riesgos de corrupción identificados</b>				SI			
<b>4. Cambio o reformulación de controles preventivos</b>				NO			
<b>5. Acciones establecidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción están encaminadas a:</b>							
Reducir el riesgo	NO	Evitar el riesgo	SI				
<b>6. Componentes de seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>							
Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos	SI	Estrategia anti trámites	SI	Rendición de Cuentas	SI		
Servicio al Ciudadano	SI	Otro	NO	No realizó seguimiento	NO		
<b>7. Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción</b>							
Oficina Control Interno (o quien hace sus veces)	SI	Oficina de Planeación (o quien hace sus veces)	NO	Líderes de proceso	NO	Otros	NO
<b>8. Acciones de mejora al Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				NO			

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

### 3.2.4. INDICADOR: RENDICIÓN DE CUENTAS 46,7

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

<b>1. El Plan de Acción Anual esta incluye</b>			
La estrategia de Rendición de Cuentas	SI	El Plan para facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión de la entidad	SI
<b>2. Servicios de consulta en línea habilitados a bases de datos que contienen información relevante para el ciudadano</b>			NO
<b>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</b>			SI
<b>4. Existencia de bases de datos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés para el desarrollo de la política de participación ciudadana</b>			SI



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



#### 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	SI
Redes Sociales	SI	Otro	NO		

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

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

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

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

Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos	SI	Encuestas y difusión de resultados	NO	Participación, innovación y colaboración abierta	SI
Concursos de conocimiento de la entidad	NO	Otro	NO	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	NO	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	NO	Fue utilizado para corregir y mejorar la gestión de la entidad	NO
Fue evaluado por los usuarios, ciudadanos o grupos de interés por las mejoras en la gestión de la entidad después de su implementación	NO	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	<b>36,7</b>	<b>797 / 1101</b>
Rango Medio	Entre 30 y 60	Promedio Nacional	<b>43,7</b>	
Rango Bajo	Menor a 30	Promedio Departamental	<b>44,8</b>	

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 36,7

##### 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	NO	Sitio de Respuesta de Voz Interactiva	NO	Línea gratuita (018000)	NO	Telefonía móvil (voz)	SI
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	SI
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.	NO	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 NO

##### 5. Determinación, recopilación y análisis de datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto al cumplimiento de los requisitos ofrecidos? NO

##### 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.			NO
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.	SI
Garantiza atención mínimo durante 40 horas a la semana.	SI	Tiene establecido un sistema de turnos.	NO

#### 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	NO	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	SI	Trimestral	NO	Bimestral	NO
Mensual	NO	No lo hace	NO				

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