



PLAN DE DESARROLLO

“UNIDOS PODEMOS MÁS”

2016 – 2020

INFORME DE GESTIÓN 2017

SECRETARÍA GENERAL
Sandra Eliana Rodríguez García
Secretario



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





TABLA DE CONTENIDO

1.	APORTE A LA CAPACIDAD ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD.....	5
1.1.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA	11
1.2.	APORTE AL CUMPLIMIENTO DE LA MISION Y VISION DE SU ENTIDAD	12
	<i>Logros:</i>	13
	<i>Dificultades:</i>	14
1.3.	INFORME DE GESTIÓN DE BIENES	15
	<i>Logros:</i>	15
	<i>Dificultades:</i>	17
1.4.	INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	26
	<i>Logros:</i>	26
	<i>Dificultades:</i>	¡Error! Marcador no definido.
1.5.	INFORME ATENCIÓN AL USUARIO.....	31
1.5.1.	Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual	31
1.5.2.	Socialización y aplicación del manual del usuario	¡Error! Marcador no definido.
1.5.3.	PQR: Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento;	¡Error! Marcador no definido.
1.6.	INFORME DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	45
	<i>Logro:</i>	45
	<i>Dificultad:</i>	45
1.7.	INFORME DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.....	45
	<i>Logro:</i>	45
	<i>Dificultad:</i>	45
1.8.	INFORME DE GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN.....	45
1.9.	INFORME EL APORTE DE LA ENTIDAD A LA TRANSPARENCIA:	47
	<i>Logros:</i>	47
	<i>Dificultades:</i>	48
1.10.	INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA:	48



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://www.instagram.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





1.10.2. GESTION DE RECURSOS DE REGALIAS	48
1.10.4. GESTION DE RECURSOS DE SU ENTIDAD AÑO 2017 (Cifras en Millones de \$)	49
1.11. INFORME DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	60
<i>Logros:</i>	60
<i>Dificultades:</i>	60
1.12. INFORME DE ASISTENCIA TECNICA MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL	60
<i>Logro:</i>	63
<i>Dificultad:</i>	63
1.13. INFORME DE DESEMPEÑO TERRITORIAL	63
<i>Logro:</i>	63
<i>Dificultad:</i>	63
2. APORTE AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO “UNIDOS PODEMOS MÁS” PARA EL AÑO 2017.	63
2.1. INFORME DE GESTION A NIVEL PROGRAMAS.....	63
2.1.1. PROGRAMAS DEL EJE 1 CUNDINAMARCA 2036	63
<i>Logros del programa:</i>	63
<i>Logros Meta de Resultado:</i>	64
<i>Dificultades Meta de Resultado:</i>	64
2.1.2. PROGRAMAS DEL EJE 2 TEJIDO SOCIAL	64
<i>Logros del programa:</i>	64
<i>Dificultades del programa:</i>	64
<i>Logros Meta de Resultado:</i>	65
<i>Dificultades Meta de Resultado:</i>	65
2.1.3. PROGRAMAS DEL EJE 3. COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE.....	65
<i>Logros del programa:</i>	65
<i>Dificultades del programa:</i>	65
<i>Logros Meta de Resultado:</i>	65
<i>Dificultades Meta de Resultado:</i>	66
2.1.4. PROGRAMAS DEL EJE 4 INTEGRACIÓN Y GOBERNANZA	66



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://twitter.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





<i>Logros del programa:</i>	66
<i>Dificultades del programa:</i>	67
<i>Logros Meta de Resultado:</i>	70
<i>Dificultades Meta de Resultado:</i>	70
2.2. INFORME CONTRIBUCIÓN A LOS EJES DEL PLAN DE DESARROLLO	71
2.2.1. EJE 1. CUNDINAMARCA 2036	71
<i>Logros / impactos obtenidos</i>	71
2.2.2. EJE 2. TEJIDO SOCIAL.....	72
<i>Logros / impactos obtenidos (máximo 2)</i>	72
2.2.3. EJE 3 COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE	72
<i>Logros / impactos obtenidos (máximo 2)</i>	72
2.2.4. EJE 4 INTEGRACIÓN Y GOBERNANZA.....	72
<i>Logros / impactos obtenidos (máximo 2)</i>	73
3. APUESTAS TRANSVERSALES	76
<i>Logros / impactos obtenidos (máximo 2)</i>	76
4. TEMAS EN PROCESO Y RECOMENDACIONES	77
5. MODIFICACION DE METAS PLAN DE DESARROLLO PARA PRESENTAR A ASAMBLEA 77	



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD			
Nombre Entidad	SECRETARIA GENERAL		
Directivo Responsable	SANDRA RODRIGUEZ GARCÍA	Cargo	SECRETARIA DE DESPACHO
Nº. de Direcciones y Oficinas	5	No. Funcionarios	157
Fecha de Corte de la Información	31 Diciembre de 2017	Fecha de Entrega	22 de Diciembre de 2017

1. APOORTE A LA CAPACIDAD ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD

1. Delegada del Gobernador al Comité de Contratos de la Dirección de Contratos.

Durante la vigencia fiscal de 2017, la Secretaria General participó en las sesiones del Comité de Contratación, en los cuales se dieron lineamientos para adelantar la etapa precontractual de los procesos radicados ante la Dirección de Contratos, en procura del cumplimiento de los principios de la contratación estatal y en especial la transparencia, frente a los procesos del sector central de la Gobernación de Cundinamarca.

2. Miembro en la Junta Directiva de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca.

Teniendo en cuenta que la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca es una Empresa Industrial y Comercial del Orden Departamental que tiene por objeto desarrollar, celebrar y ejecutar los actos, negocios y operaciones inherentes a la prestación de toda clase de servicios relacionados con los bienes inmuebles especialmente los que la Administración del Departamento le encomiende, la Secretaria General participa en su condición de miembro aprobando el presupuesto para la vigencia, realizando seguimiento a la gestión que adelanta y en general llevando a cabo recomendaciones que contribuyan al logro de sus objetivos.

3. Presidenta en la Junta de Copropietarios del Complejo Arquitectónico de la Gobernación de Cundinamarca.

Teniendo en cuenta que la Gobernación es propietaria del 61.19% de la sede administrativa, lo que determina su condición de copropietario mayoritario, en ejercicio de las funciones que le son inherentes a la junta directiva, estudia y aprueba el presupuesto para la administración del complejo arquitectónico de propiedad horizontal, velando igualmente por su adecuado funcionamiento y mantenimiento.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





4. Presidenta en el Comité de Conciliación Jurídica

La Secretaria General preside este Comité, siguiendo los lineamientos normativos que regulan el funcionamiento del mismo. Durante la vigencia 2017 se llevaron a cabo las reuniones programadas tanto ordinarias como extraordinarias, tratando temas de interés de las distintas Secretarías, analizando la procedencia de conciliar o no frente a cada uno de los casos expuestos; así mismo, se estudiaron Acciones de Repetición y se definió la posición jurídica frente a eventuales demandas contra el Departamento.

No sobra señalar que igualmente se suscribieron Actas de reunión que consignan lo adelantado en cada sesión.

5. Presidenta del Consejo Departamental de Archivos.

Desarrollando la función de asesorar y apoyar la gestión de programas y proyectos de los archivos de las entidades del Departamento, para su organización, conservación y disposición de servicios de información para los Cundinamarqueses, preside el Consejo Departamental de Archivos, en virtud de Ley General de Archivos y el Decreto 1080 de 2015, formulando la política de función archivística del Departamento y adelantando el respectivo seguimiento sobre el accionar de las diferentes entidades municipales y departamentales y aquellas privadas que cumplen funciones públicas, dentro de la jurisdicción.

Al cierre del año 2016 se conforma nuevamente el consejo Departamental de Archivos a través del Decreto 450 de 2016. Se confirma el posicionamiento de la Gobernación de Cundinamarca en el componente de Gestión Documental del Índice de Gobierno Abierto IGA, pasando a la posición número 12 de 32, luego de haberse ubicado en el ejercicio anterior en la posición número 26.

Finalmente, en la presenta administración y por primera vez, se convalidan las primeras tablas de retención documental TRD, de una entidad descentralizada del departamento (ICCU).

6. Presidente del Comité Interno de Archivo

La Secretaría General preside el Comité Interno de Archivo, instancia asesora de la alta dirección de la administración del sector central del Departamento, en la aplicación de la normatividad archivística, la aprobación de la política de gestión de documentos e información de la Gobernación, aprueba la realización de estudios técnicos tendientes a modernizar la función archivística de la entidad, incluyendo las acciones encaminadas a incorporar las tecnologías de la información en la gestión de documentos electrónicos, Revisa e interpreta la normatividad archivística, adoptando las decisiones que permitan su implementación, respetando siempre los



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





principios archivísticos, de conformidad con lo dispuesto Ley General de Archivos, el Decreto 1080 de 2015 y demás normas pertinentes y complementarias.

Se aprobó la actualización de la política de gestión documental, incorporando todo el concepto de nuevas tecnologías y documento electrónico.

Se aprobó el instrumento archivístico, Plan Institucional de Archivos – PINAR, con el cual se soportó la consecución de recursos para la descentralización y custodia de los archivos del sector central de la Gobernación de Cundinamarca (Más de \$2.400.000.000).

De otro lado, aprobó el cronograma de ejecución del Plan de Mejoramiento Archivístico Resultado de la visita realizada por el Archivo General de la Nación.

Aprueba el modelo de requisitos de documento electrónico para el sector central de la Gobernación, instrumento archivístico que será entregado a la entidad para su aplicación y observancia.

Finalmente, aprobación de la actualización de las Tablas de Retención Documental TRD del sector central de la Gobernación para su remisión al archivo General de la Nación.

7. Presidenta del Comité de Atención al Ciudadano

El Comité de Atención al Ciudadano creado mediante Resolución 0636 de 2013 y modificado parcialmente con la Resolución 0960 de 2015, precedido por la Secretaria General y con el concurso de las demás dependencias que lo conforman, implementa, difunde, coordina y realiza seguimiento a las estrategias orientadas al cumplimiento de la Política de Atención al Ciudadano, en pro de garantizar los deberes y derechos de los Ciudadanos.

Para la vigencia 2017 el Comité en sus reuniones trimestrales, aprobó la Política de Atención al Ciudadano- versión 2, en la cual se implementan soluciones integrales a través de diversos mecanismos de atención presencial, telefónica y virtual con el propósito de fortalecer la administración departamental con altos niveles de confianza y satisfacción de la ciudadanía.

8. Presidenta del Comité de Bajas:

Este comité tiene a cargo dar de baja los Bienes Muebles de propiedad del Departamento que han cumplido su vida útil y se encuentran en estado de obsolescencia para ello los elementos deben encontrarse debidamente identificados, clasificados y valorados por medio de un avalúo comercial



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





según sea el caso; así mismo, deben contar con un valor contable y con el concepto técnico según la naturaleza del bien.

La Secretaria General, convoca y preside el comité de bajas a través de la Dirección de Bienes e Inventarios, allí se analiza, dirige, y ordena llevar a cabo los procedimientos y acciones necesarias para determinar la destinación final de los bienes del Departamento.

Durante la vigencia 2017 se realizaron 4 comités, resultado de ellos se realizó la baja de los vehículos de las ESEs liquidadas de Girardot y Zipaquirá, brindando acompañamiento a la Secretaría de Salud en este proceso para dar continuidad a la matriz de condonabilidad, resultado de este se produjo la baja de 6 motos y 17 vehículos.

9. Miembro del Comité Departamental de Discapacidad:

El objetivo principal es la implementación de la política pública en cuanto a discapacidad se refiere en toda la población cundinamarquesa. *En busca de fortalecer los programas del nuevo Plan de Desarrollo Unidos Podemos Más que apuntan a la atención de la población en condición de discapacidad del Departamento*, los cuatro encuentros llevados a cabo en la vigencia 2017 tuvieron como fin el aporte de cada una de las entidades del Nivel Central al plan de acción del mismo, así como la implementación de la política pública de Discapacidad en el Departamento, al igual la convocatoria, elección y logística de los representantes al comité Departamental de Discapacidad y finalmente el acto de posesión de los mismos.

Además se aúnan esfuerzos para ayudar en el cambio de Secretaria Técnica del mismo pasando de la Secretaria de Salud a la Secretaria de Gobierno de acuerdo a los lineamientos impartidos por el Ministerio del Interior.

Las acciones del comité están dirigidas a la población con discapacidad visual, auditiva, física, múltiple y mental del departamento, a partir de la normativa vigente de acuerdo con la Ley 1145 de 2007 y la Resolución 3317 de 2012.

10. Presidente de la Junta Directiva de CONVIDA

Delegada por el señor Gobernador a la Junta Directiva de la Empresa Promotora de Salud - CONVIDA, es una empresa industrial y comercial del sector descentralizado del orden



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





departamental, vinculada a la Secretaría de Salud, administra recursos de salud para garantizar la atención integral de sus afiliados.

En la junta se revisa y aprueba el presupuesto de ingresos y gastos, así como las modificaciones del mismo.

Se ordenó la contratación de una asesoría especializada para que realice un estudio que muestre los escenarios que conforma la red y así poder realizar un modelo de atención que garantice su permanencia.

En el último semestre de 2017 se solicitó actualización detallada de cada uno de los rubros que fueron utilizados en anteriores vigencias, discriminándolos por terceros para tener claridad de las cuentas por pagar.

Por otro lado, también se solicitó realizar la liquidación pendiente de los contratos suscritos con la entidad para liberar recursos.

Se ha solicitado a la entidad hacer una revisión y análisis financiero desde tres escenarios, para poder tener claridad de los estados financieros para la vigencia 2018.

11. Presidenta Comité Operativo de Emergencias - COE

Mediante Decreto Departamental No. 0084 de 2017, se integró el Comité Operativo de Emergencias y se reglamentó e funcionamiento de la Brigada de Emergencias.

Se coordinó la participación de servidores públicos y visitantes en el simulacro nacional de evacuación que se llevó a cabo el 25 de octubre de 2017, logrando una evacuación de 1920 personas que se encontraban en el complejo arquitectónico de la sede administrativa de la Gobernación.

Igualmente hay participación en desarrollo del plan de ayuda mutua con las vecindades del sector salitre oriental, donde participan las diferentes entidades que se encuentran en el perímetro de la gobernación, tales como fiscalía General de la Nación, Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Tribunal superior de Bogotá y Cundinamarca, Ministerio de Protección Social, etc).

Se fortalecieron las brigadas de emergencia, entregando dotación y equipos de emergencia, así como dando capacitación a sus miembros.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





12. Miembro del Comité de Seguridad Vial de la Gobernación de Cundinamarca

A través del Decreto Departamental No. 0429 del 26 de diciembre 2016 se creó el Comité de Seguridad Vial de la Gobernación de Cundinamarca, y desde la Secretaría General, Dirección de Servicios Administrativos, se han ejecutado las siguientes actividades como aporte para la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial:

1. Se creó la planilla "FORMATO CHEQUEO DIARIO ANTES DE MARCHA DEL VEHICULO", este documento pretende evaluar el estado del automotor antes de salir a prestar algún servicio y notificar o solicitar su mantenimiento requerido. Se realizó socialización con los conductores.
2. Se diseñó e implementó como prueba en Excel las "FICHAS TECNICAS", archivo que contiene lo realizado por mantenimiento preventivo y correctivo a cada uno de los vehículos activos a cargo de la Secretaría General.
3. En coordinación con la Empresa Inmobiliaria, se evaluó en campo, las condiciones actuales de los parqueaderos de la Gobernación, concluyendo implementar algunas normas con relación al Plan, lo que se ha venido ejecutando.
4. Se realizó revisión de las condiciones actuales de los conductores a cargo de la Secretaría General, encontrándolos activos por parte del Simit.
5. En el primer semestre de 2017, se realizó con el apoyo de la Policía Nacional, pruebas de alcoholemia a los conductores, obteniendo todos los resultados negativos.
6. Se ha realizado con carácter permanente campaña de actualización de comparendos, beneficiándonos con la aplicación de las distintas normas de tránsito.
7. Se desarrolló y tabuló la encuesta del Anexo N°1 de la resolución 01565 en el primer semestre de 2017, colaboró en la tabulación la ARL Positiva.

13. Miembro Mesa de Enlaces de Género del Departamento de Cundinamarca

En cumplimiento de la Ordenanza 014 de 2015 "Por la cual se crea la Mesa de Enlaces de Género del Departamento de Cundinamarca", conformada por las (os) delegadas (os) de las diferentes secretarías e instituciones centralizadas y descentralizadas del nivel Departamental. La Secretaría General ha venido participando activamente para el correcto desarrollo en el cumplimiento de



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





metas proyectadas en la secretaria de la Mujer y Equidad de Género, de manera tal que se asignaron recursos para el arrendamiento de una oficina según contrato 115 de 2017.

Por otra parte se ha participado en los 7 ENCUENTROS programados dentro del cual se socializó la Política Pública de Equidad y Género, Matriz actualizada de desafíos y Matriz de portafolio de servicios.

1.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA

ESTRUCTURA ENTIDAD



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





Detalle el siguiente cuadro con la planta de personal:

DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO							
Dependencia /Oficina	No. Funcionarios por Cargo						
	Directivo	Gerente y/o Asesores	Profesionales	Técnicos	Asistentes	Otros (OPS)	Total
Despacho del Secretario	2	5	2	1	1	4	15
Dirección de Servicios Administrativos	1	2	5	2	25	12	47
Dirección de Gestión Documental	1	-	2	3	4	17	27
Dirección de Servicio al Ciudadano	1	-	1	5	9	34	50
Dirección de Bienes e Inventarios	1	1	2	6	3	5	18
TOTAL	6	8	12	17	42	72	157

La Secretaria General cuenta con un total de 157 funcionarios entre funcionarios de planta y contratistas, en relación con el año 2016 se presenta un incremento en el personal de un 22% teniendo en cuenta que es la Secretaria General por tener dentro de su presupuesto el rubro de Remuneración de Servicios Técnicos la encargada de contratar el personal por órdenes de prestación de servicio para muchas de las entidades del Nivel Central, tales como Secretaria de Prensa, Secretaria de Minas, Energía y gas, Secretaria de Ambiente, Secretaria de Agricultura, Secretaria de la Mujer, Secretaria Jurídica, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario y Secretaria de Desarrollo Social.

1.2. APOORTE AL CUMPLIMIENTO DE LA MISION Y VISION DE SU ENTIDAD

VISIÓN. Cundinamarca seguirá siendo, en el 2036, el departamento mejor educado, formando ciudadanos resilientes, tolerantes y felices, compartiendo un territorio ordenado, sostenible, integrado y competitivo, con igualdad de oportunidades para el campo y la ciudad, utilizando las herramientas que genera el desarrollo inteligente.

MISIÓN. Es Misión de la Secretaría General planear, conservar, racionalizar y brindar oportunamente los recursos físicos, documentales, materiales y tecnológicos; prestar los servicios administrativos requeridos; así como organizar y coordinar la atención al ciudadano, del sector



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://www.twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





central del Departamento, buscando a través de cada una de sus dependencias la gestión ética, la transparencia, el mejoramiento continuo y la correcta prestación de los servicios, con los mejores niveles de calidad humana, mediante la aplicación de las técnicas modernas de la administración.
Fuente: Decreto Ordenanza 0265 de 2016.

Logros:

- La Secretaria General – Dirección de Bienes e inventario por medio de la Investigación, revisión y gestión de la propiedad inmobiliaria del Nivel Central, identificó e incorporó 68 Bienes Inmuebles que no registraban como activos lo que significa un impacto en el aumento de **\$34.375.771.550** en el Patrimonio Departamental.
- Se realizan (48) avalúos y (36) levantamientos topográficos de los Inmuebles del Departamento, además se ubican vallas informativas de la propiedad del Departamento en 223 predios respectivamente. Con lo que protegemos el patrimonio e información contable del Departamento.
- Se garantizará un control eficiente y una información real del patrimonio del Departamento en lo que a inventarios personalizados respecta, por medio del contrato Nro. 213 de 2017 que se encargara de realizar la verificación y respectiva actualización contable de los inventarios personalizados del nivel central del Departamento, con lo que se
- Se garantiza el oportuno aprovisionamiento de papel, insumos de oficina, insumos de cafetería y tóner para el cumplimiento de las funciones de las entidades del nivel central, según las obligaciones misionales de la secretaria, a través de la realización de 4 contrato de compraventa con una inversión total de \$845.300.740,44.
- La Gobernación de Cundinamarca ha mejorado sustancialmente el concepto de orden en virtud de su calificación en el componente de Gestión Documental (información) del IGA, lo que le permite alinear su administración Departamental con una mejora en su ordenamiento administrativo, teniendo en cuenta que se mejoraron aspectos tales como, organización y transparencia del componente documental y la disposición de la documentación de la Gobernación de Cundinamarca, dejando al Departamento en el componente de Gestión Documental situado en el segundo lugar a nivel Nacional.
- Se brindan garantías que responde satisfactoriamente a la premisa de igualdad de oportunidades para el ciudadano cundinamarqués, por medio del ejercicio de ordenamiento de información.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





- La actual administración ha puesto su empeño en la modernización de la plataforma y herramientas de tecnologías de información en pro de una mejor gestión documental.
- La Gobernación de Cundinamarca en el año 2017 aprobó el plan institucional de archivos PINAR, instrumento archivístico estratégico de planeación que le ha permitido a la administración departamental iniciar un ejercicio de fortalecimiento institucional para la gestión documental del sector central de la Gobernación proveyendo recursos en esta línea de acción que resultan históricamente como la más alta inversión que administración alguna haya realizado para su mejoramiento.
- Dentro de la aplicación de técnicas modernas de la administración la Secretaria General dispone a la administración departamental el modelo de requisitos de documento electrónico como un paso fundamental al inicio de procesos documentales soportados en nuevas tecnologías de información mejorando la prestación de los servicios al ciudadano y permitiendo la descentralización de los mismos ya que los ciudadanos podrán acceder a la Gobernación a través de redes y otra serie de dispositivos electrónicos sin la necesidad de desplazarse a las sedes operativas.
- Las acciones adelantadas desde la Secretaria General – Dirección de Atención al Ciudadano, permiten cumplir con la visión dado que se están brindando herramientas de interacción que optimizan los recursos físicos, económicos y humanos de los usuarios del departamento de Cundinamarca. Con las estrategias de desconcentración, la ciudadanía ha sentido la presencia de la gobernación y tiene sentido de pertinencia.

Dificultades:

- Más que una dificultad se podría dar la connotación de oportunidad de mejora en cuanto a renovación y/o renovación del parque automotor, con lo que disminuiría notablemente los gastos de mantenimiento de los vehículos en general de la gobernación de Cundinamarca
- Los espacios físicos para el desarrollo de la gestión administrativa actualmente muestran deficiencia en cuanto su cobertura; de acuerdo a las necesidades actuales originadas por el crecimiento de la estructura organizacional en respuesta a la demanda de servicios por parte de los cundinamarqueses
- La resistencia de las entidades del Departamento a aprovechar los servicios y asistencia técnica que como caso excepcional la Gobernación de Cundinamarca ha brindado principalmente a los municipios y a la Red Hospitalaria Departamental, en virtud de la capacitación virtual ofrecida a nivel de Diplomado superando el nivel de oferta que se haya dado en administraciones anteriores, las cuales se limitaron a capacitaciones básicas de no más de 20 horas y generando una herramienta de apoyo virtual con la cual los



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob

www.cundinamarca.gov.co





municipios no pueden encontrar excusa de la disposición de esta administración por fortalecer la gestión de la información en el Departamento.

- Para la actual vigencia 2017, se administraron los recursos en pro de la atención al ciudadano con cada una de las Secretarías y Entidades. El objetivo de unificar los estándares de servicio, buenas prácticas y políticas encaminadas a garantizar una experiencia de servicio a cada uno de nuestros ciudadanos a través de los canales presencial, telefónico y virtual, los cuales sumaron más de 1.400.000 personas que interactúan con la Gobernación.

1.3. INFORME DE GESTIÓN DE BIENES

1. INVENTARIOS PERSONALIZADOS

Con corte a 31 de octubre del presente año la Dirección de bienes e Inventarios en cabeza del módulo de inventarios personalizados ha realizado 5.595 actualizaciones de bienes muebles en el sistema SAP. La tendencia ascendente del mes de junio corresponde a las actualizaciones contables de los siniestros reportados en las instituciones educativas por parte de la Secretaría de Educación y a los traslados de los elementos que se encontraban en las bodegas de tránsito de Zipaquirá.

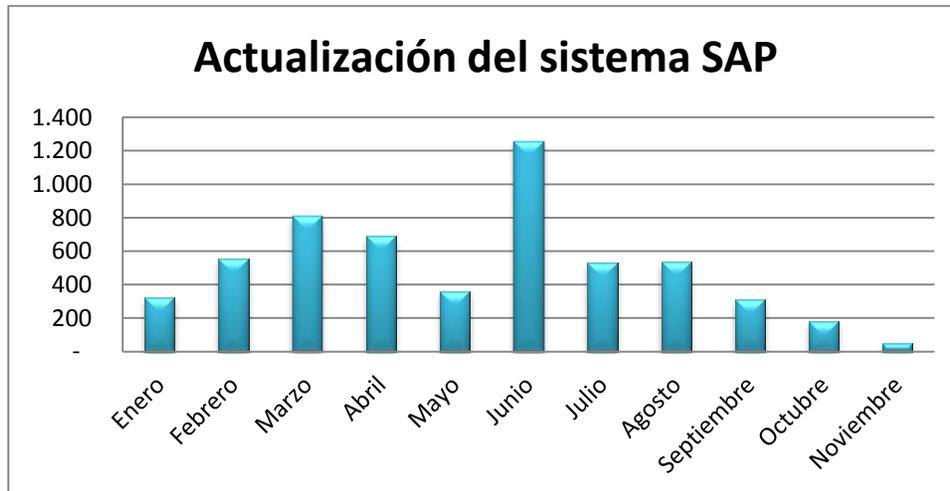
Dicho lo anterior es importante aclarar que en los meses posteriores inició la ejecución el contrato Nro. 213 de 2017 encargado de realizar la verificación física y posterior actualización contable en el sistema, razón por la cual no ha sido posible realizar traslados y actualizaciones normalmente.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

 /CundinamarcaGov  @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co





Logros:

- En cumplimiento a la meta de producto Nro. 574 perteneciente al eje de “Integración y gobernanza”, la Dirección de bienes e Inventarios suscribió el contrato Nro. 213 de 2017 con el cual busca garantizar el cumplimiento de dicha meta ejerciendo mayor control sobre los bienes muebles propiedad del Departamento ubicados dentro de la sede administrativa y sedes alternas.
- Se realizó el plaqueteo e inventario de los elementos correspondientes a la Secretaria de Ciencia y tecnología que serían destinados a convenios interadministrativos.
- Como plan piloto se ingresaron los siniestros de las instituciones educativas al sistema SAP, actualización que se realiza por primera vez en las bases de datos del Departamento con lo que se asegura el control y monitoreo de los elementos siniestrados e indemnizados por la póliza global del Departamento
- Emisión de circulares a las entidades y funcionarios del nivel central que expresan la obligatoriedad del reporte de las novedades y/o traslados de bienes muebles pertenecientes a inventarios personalizados; así mismo, la estricta acogida de los lineamientos y cronogramas del contrato Nro. 213 de 2017.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





Dificultades:

- Lograr que los funcionarios se hagan responsables de los activos fijos que tienen a su cargo.
- Ubicar físicamente los activos objetos de inventario.

2. ALMACÉN GENERAL

El Almacén General es una unidad de servicio y soporte en la estructura de Gestión de Recursos Físicos con el objetivo de abastecer, resguardar, custodiar y dar ingreso y egreso a todos los bienes muebles, inmuebles y elementos de consumo que son adquiridos, donados, obsequiados, y dados en comodato, entregarlos a cada uno de los funcionarios supervisores y/o comodatarios.

En concordancia con las funciones del Almacén General, dentro de las cuales están el abastecimiento de los elementos de consumo y suministros a las entidades del nivel central, el comportamiento del consumo mes a mes fue el siguiente:

MES	PAPELERIA		ELEMENTOS DE OFICINA E INSUMOS DE COMPUTADORES		TOTAL CONSUMO	TOTAL CANTIDAD
	CANT (Resmas)	VALOR	CANT (elementos)	VALOR		
Enero	970	19.848.140	8.202	40.871.650	60.719.790	9.172
Febrero	1.772	36.258.664	12.975	33.863.168	70.121.832	14.747
Marzo	1.601	32.759.662	15.489	48.780.700	81.540.362	17.090
Abril	1.211	24.779.482	13.018	54.000.197	78.779.679	14.229
Mayo	655	13.402.610	14.310	61.194.552	74.597.162	14.965
Junio	889	18.190.718	14.790	56.977.779	75.168.497	15.679
Julio	1.200	24.554.400	13.184	46.684.855	71.239.255	14.384
Agosto	1.590	32.534.580	14.119	37.759.744	70.294.324	15.709
Septiembre	1.360	27.828.320	13.677	43.240.580	71.068.900	15.037
Octubre	1.398	28.605.876	15.000	46.003.291	74.609.167	16.398



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

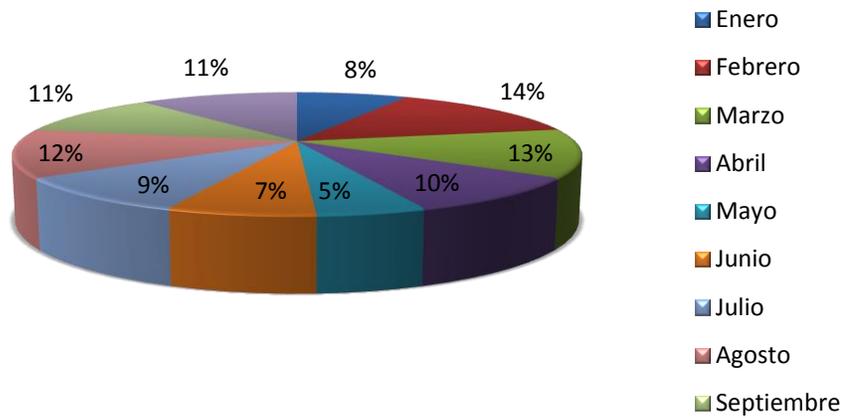
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co

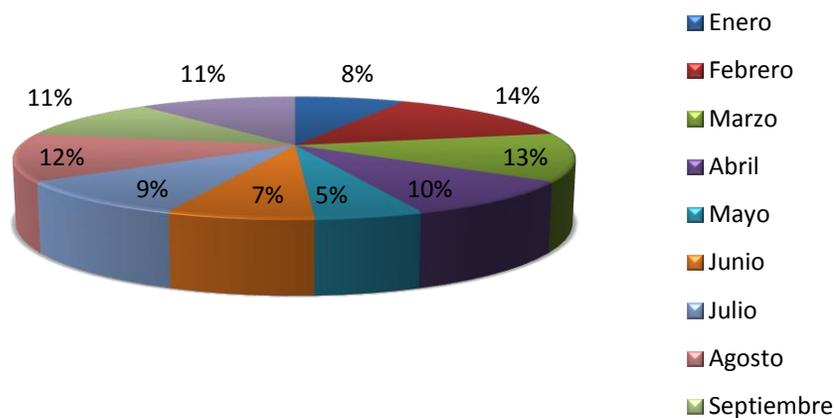




Consumo por valor



Consumo por cantidades



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





Logros:

- Se realizó contratación de suministros de oficina, para la vigencia 2017 logrando un ahorro representado en \$27.877.808, respecto del año anterior con lo que se logra cumplir políticas trazadas de austeridad del gasto.
- El Almacén General en cabeza de la Dirección de Bienes e Inventarios, en cumplimiento de las normas ambientales de una política de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y Electrónicos (RAEE), en el mes de Diciembre gestionara la entrega de los residuos de computadores y periféricos con el fin de darles un manejo ambientalmente seguro a través de su recolección y aprovechamiento, valorización y disposición final adecuados por medio de la corporación ECOCOMPUTO y su gestor autorizado por la autoridades competentes LITO S.A.S.
- Vigilar el uso eficiente y eco amigable del papel y los elementos de consumo suministrados por el Almacén General.
- El Almacén General a través de mesas de trabajo entre la Secretaria General y la Secretaria de Hacienda logra estandarizar un manual en el que se dicten los procedimientos y pasos para las adquisiciones y administración de Bienes Muebles.

Dificultades:

- No todas las entidades del sector central reportan a La Dirección de Bienes e Inventarios – Almacén General la adquisición de bienes muebles, lo que dificulta la identificación de dichos elementos.

3. COMITÉ DE BAJAS

Durante la vigencia 2017 se han realizado 4 comité de bajas en junio 05, en julio 05, en agosto 08 y en noviembre 15, de los cuales se obtuvo la baja de 3 motos y 8 vehículos adscritos a la ESE Liquidada Hospital San Juan de Dios de Zipaquirá, 3 motos y 9 vehículos adscritos a la ESE liquidada Hospital San Rafael de Girardot respectivamente.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





Logros:

- Se logró la articulación con la Secretaria de Salud con el fin de dar de baja los vehículos, ambulancias y motos adscritos a los hospitales extintos de conformidad con lo estipulado por la Fiduprevisora y el concepto jurídico emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Secretaria General.

Dificultades:

- Lograr la destinación final de los bienes que una vez dados de baja siguen almacenados en las bodegas del Almacén General.

4. SEGUROS



Se ampara todos los bienes muebles , inmuebles e intereses del Departamento de Cundinamarca , para lo cual se adquirieron las siguientes pólizas

SEGUROS

Aseguradora: UNION TEMPORAL AXA COLPATRIA SEGUROS S.A - ALLIANZ SEGUROS S.A

Valor: \$2.499.439.921

Vigência: 30 de Junio de 2016 a las 00:00 horas hasta 22 de febrero de 2018 a las 00:00 horas.

Destinados a:

- ✓ Todo riesgo daños materiales
- ✓ Automóviles
- ✓ SOAT
- ✓ Casco barco
- ✓ Transporte de mercancías
- ✓ Transporte de valores
- ✓ Manejo Global
- ✓ Responsabilidad civil ex contractual
- ✓ Responsabilidad civil contractual
- ✓ Responsabilidad civil servidores públicos
- ✓ Infidelidad y Riesgos financieros
- ✓ Todo riesgo maquinaria y equipo



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





Se realizó adición por valor de \$200.000.000 al contrato 079 de 2016, para atender novedades por inclusiones, actualizaciones y modificaciones en las pólizas contratadas, con fecha 22 de septiembre de 2017

Expuesto lo anterior se detallan los Sinistros (Póliza Todo Riesgo Daños Materiales y Automóviles) tramitados en lo que lleva del año 2017, de la siguiente manera:

Etiquetas de fila	Cuenta de HT	Suma de VALOR PAGADO
INDEMNIZADO	48	\$ 202.174.163
Automóviles - Pérdida Parcial por Daños	18	\$ 18.140.599
Automóviles - Responsabilidad Civil Extracontractual	2	\$ 6.208.930
T R D M - Daño interno en equipo eléctrico y electrónico	1	\$ 1.400.000
T R D M - Extravío, Pérdida o daños a celulares y otros	1	\$ 1.350.000
T R D M - Hurto calificado para cualquier bien	18	\$ 148.963.635
T R D M - Hurto simple para cualquier bien	8	\$ 26.110.999
TRAMITE ASEGURADORA	20	\$ 47.890.995
Automóviles - Pérdida Parcial por Daños	1	
Automóviles - Pérdida Total por Daños	1	\$ 41.100.000
T R D M - Daño interno en equipo eléctrico y electrónico	1	
T R D M - Extravío, Pérdida o daños a celulares y otros	1	
T R D M - Hurto calificado para cualquier bien	12	
T R D M - Hurto simple para cualquier bien	4	\$ 6.790.995
TRAMITE DE LA ENTIDAD	21	\$ 131.053.000
Automóviles - Pérdida Parcial por Daños	4	
R. C. S. P. - Gastos de defensa	7	\$ 110.000.000
T R D M - Hurto calificado para cualquier bien	6	\$ 17.128.000
T R D M - Hurto simple para cualquier bien	4	\$ 3.925.000
TOTAL DE INDEMNIZACIONES	89	\$ 381.118.158



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://twitter.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





5. BIENES INMUEBLES



En la actualidad el Departamento de Cundinamarca cuenta con **1005** Bienes Inmuebles registrados en su base de datos SAP a fecha 31 de Octubre de 2017



Ubicados en 107 Municipios, incluyendo Bogotá y la Dorada

Destinados a:

- ✓ Educación
- ✓ Salud
- ✓ Seguridad
- ✓ Bienes Fiscales
- ✓ Bienes de Uso Publico



De los cuales 590 son recursos hídricos

A la Fecha se han certificado 843 Bienes Inmuebles. Se evidencia un aumento con la vigencia anterior, debido a las actualizaciones catastrales y/o incorporaciones de los predios que no fueron reportados por las entidades

La Secretaria General – Dirección de Bienes e inventario por medio de la Investigación, revisión y gestión de la propiedad inmobiliaria del Nivel Central, identificó e incorporó 68 Bienes Inmuebles que no registraban como activos lo que significa un impacto en el aumento de **\$34.375.771.550** en el Patrimonio Departamental.

Los movimientos en la base de datos de los bienes Inmuebles para el año 2017 se realizaron de la siguiente manera:



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://twitter.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





DESCRIPCION	2013	2014	2015	2016	2017
Inicio de la vigencia, propiedad del Dpto.	774	787	904	908	937
Inmuebles adquiridos	37	0	2	0	0
Hallazgos (Incorporados)	0	117*	2	29	68
Entregados a la Univ. de Cundinamarca	-24	-7	-2	0	0
Donaciones (Entregados)	0	-3	0	0	-2
Depuración base SAP (Repetidos)	0	-4	0	0	0
Comodatos contabilizados dentro de la propiedad del Dpto.	0	0	0	0	0
TOTAL A FINALIZAR VIGENCIA	787	904	908	937	1005

Logros:

- Se realizan 48 avalúos y (36) levantamientos topográficos de los Inmuebles del Departamento.
- Se efectuó la depuración de las cuentas 160 (terreno) y 164 (construcción) para desarrollar el programa de las NICSP con la Dirección de Contabilidad de la Secretaria de Hacienda. Se depuro así la base de datos con la realidad de los predios actuales del Departamento. Se vienen adelantando mesas de trabajo con el fin de estructurar los lineamientos y políticas contables acordes a los nuevos lineamientos impartidos por la alta dirección.
- Se adelantó la depuración y actualización de la información jurídica, catastral y predial de los Bienes Inmuebles del Departamento a través del IGAC y Registro.
- Proceso de certificación de bienes inmuebles. En impuesto predial se certificaron 843 predios, se evidencia aumento con respecto a la vigencia anterior, debido a las



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://www.twitter.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





actualizaciones catastrales y/o incorporaciones de los predios que no fueron reportados por las entidades

- Esta administración realizó uno de los mayores logros en protocolizar ante la Oficina de Registro e Instrumentos Públicos Zona Centro la Formalización de la transferencia del Colegio Departamental de Fontibón al Distrito Capital, el día 7 de noviembre de 2017 se realizó la notificación personal de la Resolución No. 000329 del 12 de septiembre de 2017, por lo que permitió restituir el turno de radicación 2016-36181 del 12 de mayo de 2016 e inscribir en la anotación No.12 a favor del Distrito Capital
- Se realizaron los trámites pertinentes ante las oficinas de Registro, Catastro y de Hacienda para garantizar información actualizada, eficiente y veraz de la propiedad inmobiliaria del Departamento y que catastralmente quedara actualizada esta información de los inmuebles a nombre del Departamento
- Se realizó la División Material del inmueble La Esperanza en tres grandes proyectos: Centro de Salud, Institución Educativa y Vivienda. Se presentó ante la Asamblea Departamental la Ordenanza y fue aprobada la donación del inmueble Centro de Salud a la Empresa Social de Villeta, se protocolizó mediante Escritura Pública No. 835 del 30 de agosto de 2017.
- Se continúa con el proceso de legalización de los Bienes Inmuebles ubicados en el municipio de San Cayetano, en el cual el Instituto Geográfico Agustín Codazzi emite la Resolución No. 039 del 14 de agosto de 2017, donde deja vigente el Folio de Matricula Inmobiliaria No. 170-27933 y la cedula catastral No. 00-00-0021-0001-000 en la cual se rectifica el área del terreno quedando vigente en la base de datos Catastral con un área de 224.387 M2 de propiedad del Departamento de Cundinamarca.
- Se gestionó y tramitó la Licencia de Subdivisión Urbana para el municipio de San Cayetano aprobada mediante Resolución 264 del 18 de octubre de 2017, por la Secretaría de Planeación Obras Públicas y Desarrollo Rural del Municipio.
- Se incorporaron los inmuebles entregados al Departamento a través de la liquidación del Hospital San Juan de Dios de Zipaquirá y el Hospital San Rafael de Girardot
- Se realizó el avalúo comercial de los predios adquiridos por la Secretaría de Gobierno, 6 en total, 4 predios en el municipio de Nocaima y 2 predios en el municipio de Gacheta y posteriormente se incorporaron en la Base SAP.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





- Se realizó el avalúo comercial e incorporación de la Institución educativa República de Corea del Sur, municipio de La Peña
- Se apoyó en la protocolización ante la Notaria de La Calera, del predio denominado "Local", municipio de Chía, producto de la Liquidación de Emproagro, se incorpora en la Base SAP, en el cual el Departamento de Cundinamarca, es copropietario de 94.6% y la Empresa Licorera de Cundinamarca con un 5.4%. Actualmente se proyectó y firmo el convenio interadministrativo con la Empresa Inmobiliaria y Servicios Logísticos de Cundinamarca, para que realicen la administración del Local, actualmente lo tiene en arrendamiento OpticaSanitas.
- Se viene adelantando en el municipio de Quetame, reuniones con el Jefe de Planeación municipal la conveniencia de subdivisión predial para el proyecto de Vivienda Puente Quetame, concertándose no subdividir y de tal manera desarrollar las segunda etapa ya que se han generado las cargas urbanísticas del proyecto y el área para la segunda etapa se tiene como área útil.
Por tal motivo la opción más conveniente para el municipio es realizar la exposición de motivos y el proyecto de Ordenanza para presentar a la Honorable Asamblea, para la donación total del predio. A la fecha el municipio debe allegar el avalúo del lote de terreno a donar.
- Se retiró de la Base de Datos los Bienes Inmuebles que las Instituciones Educativas que fueron certificadas por MEN de acuerdo a las Ley 715 de 2001, como son Zipaquirá, Girardot, Facatativa y Chia
- En el municipio de San Juan de Rioseco, la señora Blanca Mercedes Pedraza de Perez realiza oferta de donación para el Departamento sobre el predio denominado Vía Carreteable que hace parte de la vía que de San Juan de Rioseco conduce a Puli, al respecto se realizó el estudio de los documentos y soportes allegados y se proyectó minuta de cesión gratuita del terreno a favor del Departamento.
- Con ocasión al área restante del predio donde se encuentra construido el Hospital San Juan de Dios y el Instituto Materno Infantil, la Dirección de Bienes e Inventarios asistió a la reunión celebrada el pasado 25 de octubre de 2017 con la participación del Director de la Unidad de Contratación y funcionario de la Dirección de Asuntos Judiciales y Extrajudiciales, en la cual se deja como tema a evacuar por parte de la Dirección de Bienes e Inventarios, el estudio sobre el área restante que se establecerá una vez se traslade el derecho de dominio del Instituto Materno Infantil, labor proyectada a noviembre 30 de 2017; de tal manera se tendrá claridad si esta área responde solo al terreno donde está ubicada la carrera 10 para proceder a realizar la gestión y hacer entrega al Distrito para



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





que entre a formar parte del inventario de espacio público y así depurar la base de bien de propiedad del Departamento.

1.4. INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL

TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

La Secretaria General (Dirección de Gestión Documental) en cabeza de la Gobernación de Cundinamarca, ha venido adelantando el proceso de ajuste de Tablas de Retención Documental TRD, de conformidad con el Decreto Ordenanza 066 de 2015, así como del Decreto Ordenanza 0265 de 2016, por medio del cual se establece la nueva estructura de la administración pública departamental, se define la organización interna y las funciones de las dependencias del sector central y se dictan otras disposiciones.

La actualización y elaboración de la TRD del sector central de la Gobernación de Cundinamarca se realiza dando cumplimiento al Decreto Único Nacional 1080 de 2015, así como a los lineamientos expedidos del Archivo General de la Nación, en particular a lo definido en el Acuerdo 004 del 2013 y el MINI/MANUAL No 4 <<TABLAS DE RETENCION Y TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES>> y la Circular Externa 003 de 2015.

Para su logro, se hizo necesario la consecución de recursos con los que no se contaba al inicio del periodo, los cuales se estimaron en \$150.000.000, y fueron aprobados a través de excedentes financieros, a través del Decreto 034 del 14 de febrero de 2016, por el cual se modifica el Presupuesto General del Departamento para la vigencia fiscal de 2017.

El 18 de Julio del presente año se firma acta No 02 derivada del contrato interadministrativo Marco No 151-2017, con la Imprenta Nacional de Colombia y que tiene como objeto la actualización y elaboración de las TRD del sector central de la Gobernación de Cundinamarca.

Para la verificación de cumplimiento de la aplicación de TRD de las dependencias del sector central de Gobernación, durante los tres trimestres realizados se registran que: en el primer trimestre 60% de las dependencias programadas para ese periodo cumplieron con este requisito, para el segundo trimestre hubo un incremento, lográndose un cumplimiento del 82% por parte de las dependencias programadas, situación que se mantuvo con una leve baja, para el tercer trimestre, arrojando un cumplimiento del 80%.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





Finalmente, se emitió la circular No 039 de 2017, para la verificación y aprobación de las TRD del sector central de la Gobernación.

Logros:

- Como avance significativo, el grupo interdisciplinario diagnosticó que para el 2017 la Gobernación tiene **146 dependencias**, con un incremento de 21 dependencias adicionales a las existentes en el año 2016, equivalente al 17% adicional a la estructura organizacional que existía previamente. De la misma manera, se desarrolló, por medio de visitas a las dependencias, la actualización del **Cuadro de Clasificación Documental**, la revisión al diagnóstico de información para los **Activos de Información** del sector central y las Tablas de Retención Documental armonizadas y actualizadas a la estructura vigente de la Gobernación y requeridos en el marco de la Ley 1712 de 2014.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





- Se logra la actualización del 100% de las Tablas de Retención de las Dependencias del Nivel Central de la Gobernación de Cundinamarca a la vigencia actual (Decreto 0265 de Septiembre de 2016).

Dificultades:

Para las visitas programadas a las 146 dependencias del sector central, se evidencio que muchos de los funcionarios no pudieron atender la visita, según el cronograma, por actividades programadas por la Gobernación de Cundinamarca. Razón por la cual, hubo que reprogramar varias visitas.

USO EFICIENTE DEL PAPEL

Para el cumplimiento de las estrategias de Gobierno en línea en el tema de “Cero Papel”, se adopta el lineamiento del MINTIC y se llamará USO EFICIENTE DEL PAPEL. Se inicia el proceso con temas pequeños, como los planteados con los gestores documentales entre la secretaria general y y la Secretaria de Tic para lograr el establecimiento de un sistema de gestión documental entre sí.

Por otro lado, la Dirección de Gestión documental elaboró un documento con las políticas y lineamientos para el Departamento sobre el uso eficiente del papel, el cual fue entregado a la Gerencia de Transparencia para su aprobación y divulgación.

Logros:

Como se puede apreciar en la gráfica, a continuación, la Administración actual, ha venido haciendo gran esfuerzo por disminuir los consumos de papel, situación que refleja el consumo del periodo 2016 frente al 2015, el cual se incrementó en ese periodo, principalmente por el crecimiento de la estructura orgánica del sector central de la Gobernación originada en el Decreto 0265 de 2016 donde surgen 21 dependencias adicionales a las ya existentes.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





Por lo anterior, es importante resaltar la disminución del consumo respecto del periodo anterior en 2.939, equivalente a un **15,5%**, teniendo en cuenta que son más dependencias, 146 frente a las 125 de 2016, que requieren este insumo.

Dificultad:

Se informa, por parte del almacén general, que no ha habido disminución en uso del papel porque durante el año 2017, situación que es coherente con el crecimiento institucional de la estructura orgánica de la Gobernación que pasó de tener 125 a 146 dependencias.

ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

Dentro de la Planeación de la Dirección de Gestión Documental y en cumplimiento a la meta 576, una de sus actividades indica: Aseguramiento de la Información. Allí se realizó un proyecto de tercerización para la custodia y organización de los documentos que tiene como fin la intervención técnica de la información, para asegurar su disponibilidad y control.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://twitter.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





Para realizar los estudios técnicos correspondientes, fue primordial la información del Diagnóstico Integral de Archivos, elaborado en el año 2015 y el Plan Institucional de Archivos – PINAR, elaborado en el año 2016, puesto que con esta línea base se pudo llevar a cabo la etapa precontractual y contractual del contrato interadministrativo con Servicios Postales Nacionales-472.

Por otro lado, en ejercicio del fortalecimiento a la gestión documental de las dependencias del sector central de la Gobernación, se comunica, por medio de Circular No 003 de 2017, la Resolución 571 de 2016 sobre la conformación del Comité Interno de Archivo del sector central de la Gobernación.

Se socializó, con la circular No 017 de 2017, la Resolución 000839 de 2017 del Ministerio de Salud, sobre expedientes de las Historias Clínicas y el manejo en caso de liquidación de las SGSSS.

Se indicó, con la circular No 018 de 2017, en cumplimiento de la Circular Externa del Archivo General de la Nación – AGN 001 de 2017, la suspensión temporal de eliminación de documentos identificados como de DDHH y DHI, planeación de la gestión documental y actualización de los instrumentos archivísticos, al sector central de la Gobernación y a todas las entidades del orden central y descentralizado de orden departamental y municipal, así como de las entidades privadas que cumplen funciones públicas en la jurisdicción departamental.

Con la circular No 019 de 2017, se socializa el procedimiento de eliminación de documentos para el sector central de la Gobernación.

Se socializo la circular No 032 de 2017, la cual en cumplimiento al Acuerdo 002 de 2014 y a la Normatividad Archivística vigente, se relaciona con la Hoja de control de Expedientes.

Logros:

Se realizó la actualización de la Política de Gestión Documental para que incorporara los elementos de tecnologías de la información y el manejo del documento electrónico dentro de la Gobernación, junto con **el Modelo de Requisitos para Documento Electrónico**, instrumento archivístico que apoya el uso adecuado de tecnologías en la gestión documental sobre plataformas electrónicas y permite su evaluación funcional. Para cerrar el tema de TIC, se presenta el modelo de **Programa de Gestión de Documento Electrónico** para la Gobernación de Cundinamarca.

Se aprobó el **Plan Institucional de Archivos – PINAR**, que sirvió de soporte para la consecución de recursos para el proyecto estratégico de descentralización de archivos del sector central de la Gobernación y la gestión integral de archivos, por más de 2.400 millones.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





Se realizó la **primera fase de la Implementación del Programa de Gestión Documental** para el sector central de la Gobernación.

Finalmente, se realizó la **capacitación a todo el equipo de gestores documentales** del sector central de la Gobernación.

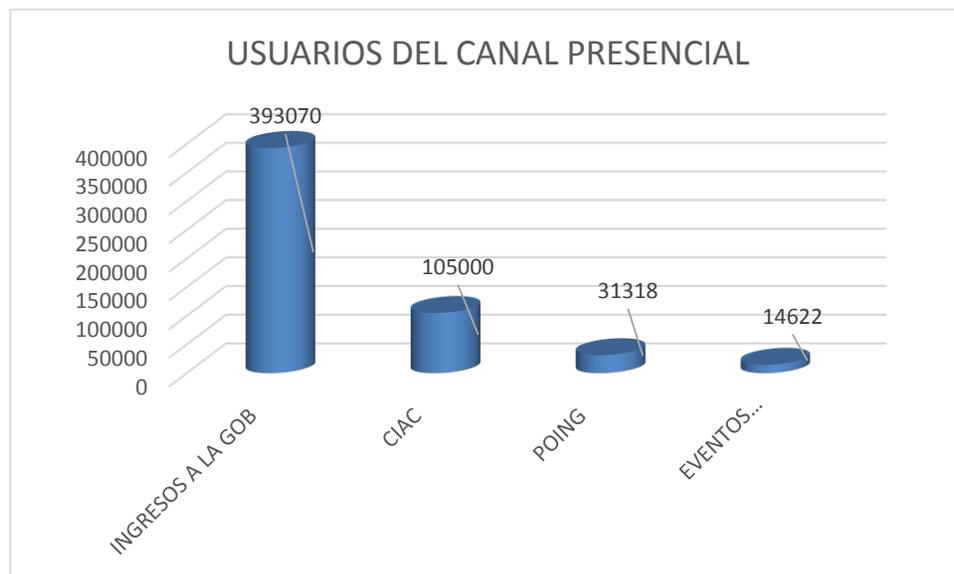
Dificultad:

Articulación de los funcionarios de cada una de las dependencias del sector central, para la correcta aplicación de la normatividad archivística vigente y el adecuado manejo de los instrumentos archivísticos en función de los documentos.

1.5. INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

1.5.1. Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual Presencial

Este servicio se viene adelantando desde las siguientes estrategias: Centro Integrado de Atención al Ciudadano **CIAC**, Puntos de Orientación e Información de la Gobernación **POING** y eventos de desconcentración con los siguientes registros.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

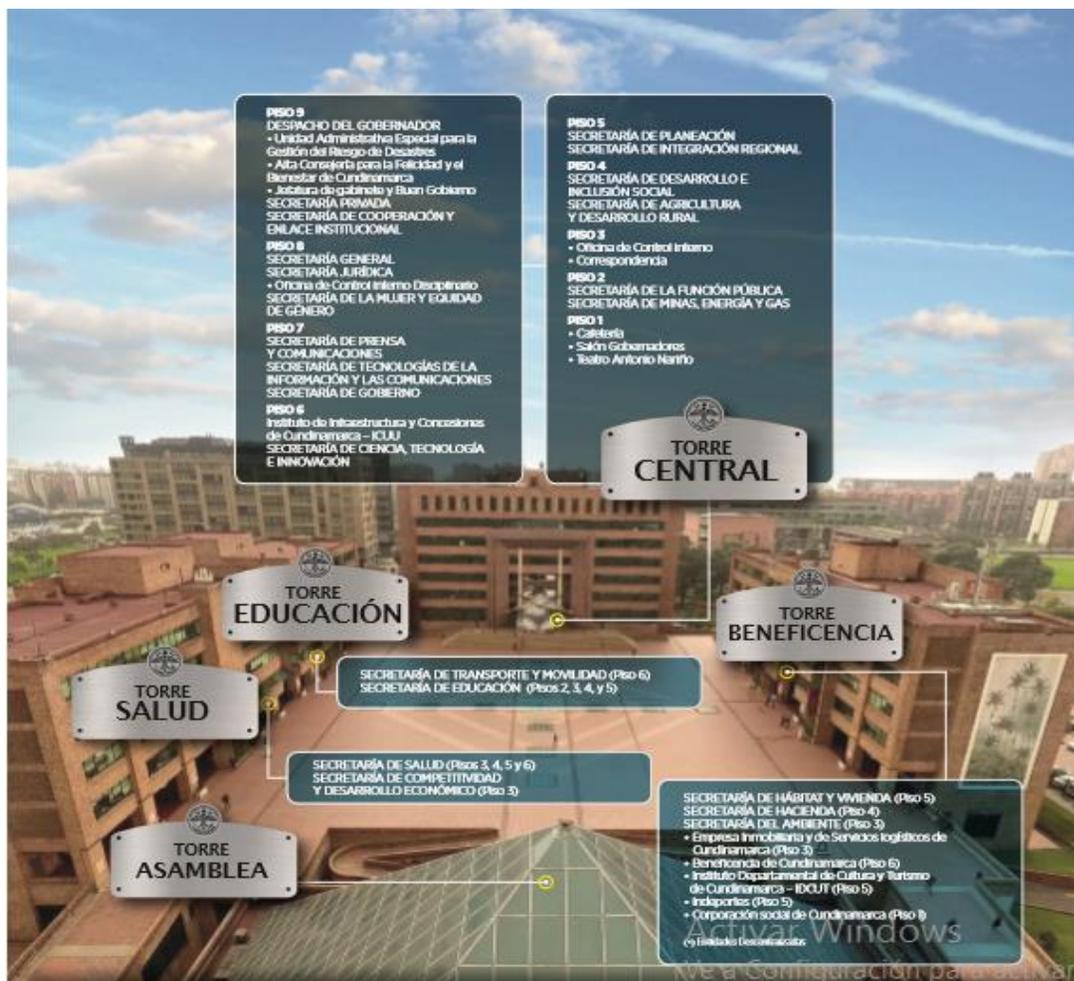
[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





Logros:

- Los más de 544.010 usuarios que han sido atendidos por este canal han contado con herramientas para su ubicación espacial como el material POP que se entrega al ingreso de la sede administrativa que permite visualizar el complejo administrativo con sus respectivas áreas.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
 www.cundinamarca.gov.co





- Se adecuó un espacio para la atención al ciudadano, que cuenta con instalaciones que responden a las necesidades expresadas por nuestros usuarios en la medición de satisfacción del segundo semestre de 2016 como son: silletería cómoda, digiturno para la atención prioritaria y se logró centralizar a Secretarías que son de impacto en el servicio.



“Un Gobierno cercano a la gente, es un gobierno que atiende sus necesidades”, Jorge Rey

Gobierno departamental pone en marcha del Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC), un espacio moderno con tecnología de punta, en el cual, 25 personas capacitadas en atención al ciudadano estarán prestas a responder a las necesidades de los ciudadanos que requieran realizar trámites relacionados las secretarías de Salud, Transporte y Movilidad, Gobierno y General.



El CIAC recibirá en promedio un 12% de las 38.500 personas que ingresan mensualmente a la sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca, lo cual equivale a unos 4.620 ciudadanos que necesitan realizar algún trámite o solicitar información.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





- Reactivar el servicio de las recepciones de cada torre lo que ahora conocemos como Puntos de Orientación e Información de la Gobernación que son de vital importancia para aquellos usuarios que requieren ayuda en cuanto a trámites, servicios u orientación de cada una de las Secretarías.



- El impacto humano de acercar la Gobernación a los 116 municipios ahorrando tiempo y costos en desplazamiento a la entidad, tanto así que se han recepcionado más de 700 PQRS en los territorios.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





- Se han acompañado, con las carpas de colores (servicio al ciudadano), 123 eventos del programa Gobernador en Casa en sus diferentes capítulos.

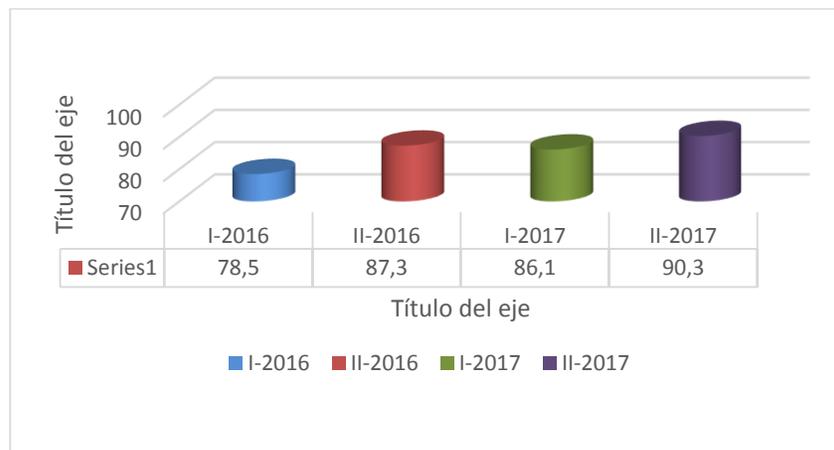


- Se han logrado focalizar servicios a través de encuestas aplicadas en los municipios, que permiten tener un diagnóstico de las necesidades más sentidas de la comunidad.
- En desarrollo de las actividades programadas en las ferias de servicios se obtuvieron los siguientes datos. Total usuarios y solicitudes atendidas en las 4 ferias realizadas a lo largo de 2017, fue de 2709.
- Mediante un diplomado se capacitan a 35 en los siguientes temas:

Módulo	I – Conciencia Individual como base en el Servicio al Ciudadano.
Módulo	II – Conciencia Colectiva en el Servicio al Ciudadano.
Módulo	III – Fundamentos del Servicio al Ciudadano.
Módulo	IV – Atención al Ciudadano en el Estado Colombiano.
Módulo	V – Requisitos sobre atención al ciudadano.
Módulo	VI – Aspectos legales de la atención al ciudadano.
Módulo	VII – Innovación en servicios de atención al ciudadano.
- Se realiza carrera de observación con el objetivo de apropiar a los servidores públicos del quehacer de la entidad.



- Según las mediciones de satisfacción del usuario que se realizan semestralmente se ha superado la meta plasmada en el Plan de Desarrollo del 85%.



- Se participó activamente en la vitrina más grande de Cundinamarca denominada EXPOCUNDINAMARCA, orientando y recepcionando solicitudes.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





Dificultad:

- Falta socializar a nivel institucional la política de Atención al Ciudadano, cuyas acciones contemplan el servicio a los ciudadanos diversamente hábiles.
- La no apropiación por parte de los funcionarios de las nuevas herramientas para la prestación del servicio en el CIAC. (digiturno)
- La información clave de las entidades no se concentra en el grupo de Atención y por tanto se puede estar entregando información desactualizada a los usuarios.

Telefónico

Logro:

- La atención de este canal está a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano con personal capacitado para esta labor lo que ha permitido optimizar los tiempos de respuesta y orientar de manera efectiva a los más de 5 mil ciudadanos que se comunican en promedio mensual con la entidad.
- Mantener actualizados los directorios telefónicos de la entidad, como insumo de información para la ciudadanía.
- Se ha consolidado base de respuestas a preguntas frecuentes realizadas por la ciudadanía.
- El servicio de envío de mensajes de texto ha sido una herramienta indispensable para la comunicación con la ciudadanía dado que a la fecha se ha remitido información a los 116 municipios de la siguiente manera:



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

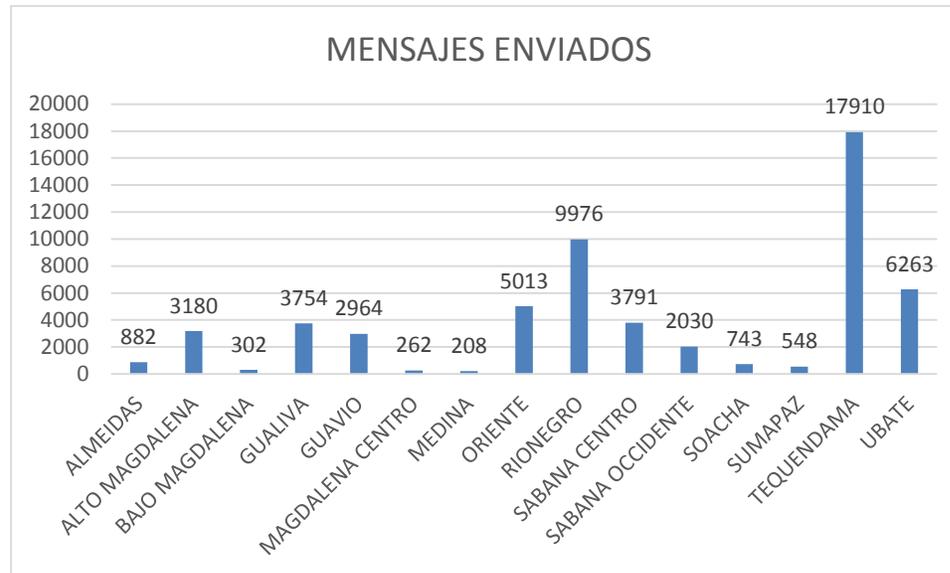


CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





Dificultad:

- se requiere una herramienta tecnológica que responda a la demanda de servicio de los ciudadanos por este canal.

Virtual

Este canal cuenta con un correo electrónico denominado contactenos@cundinamarca.gov.co, adicionalmente con el chat, el proyecto de Ventanilla Única Virtual y información a la ciudadanía a través de la red social de mayor demanda; servicios que permiten ahorro en tiempo y dinero a los usuarios de la entidad.

Logro:

- Actualmente está en ejecución el contrato para la creación de la Ventanilla única virtual, mediante la cual los ciudadanos y usuarios de la Gobernación podrán realizar inicialmente 30 trámites y servicios que estarán disponibles en la WEB.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL

La Ventanilla Única Virtual, es una herramienta que permite al público interesado, acceder al portafolio de servicios de la Gobernación de Cundinamarca, a través de la página www.cundinamarca.gov.co

De esta manera es posible que un ciudadano pueda realizar diferentes trámites, tales como son solicitudes, certificados y demás, desde la comodidad de su casa, su lugar de trabajo o el café internet de su municipio.

La automatización o semi automatización de estos trámites beneficia a más de 25 mil ciudadanos al año.

- Ya son más de 5500 ciudadanos que han realizado sus consultas a través de correo electrónico. Las consultas más frecuentes hacen referencia al acceso a los servicios de salud, educación, vivienda y mantenimiento de vías.
- Y el chat atiende a la ciudadanía de acuerdo al sector, lo que permite resolver de fondo las solicitudes.
- Para la gestión de la red social de mayor demanda se conformó un equipo interdisciplinario encargado de atender las solicitudes de los ciudadanos a través Facebook. En la actualidad esta red tiene 100.151 seguidores.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





Acerca de >

Fan Page Oficial del líder político y Gobernador de Cundinamarca 2016-2019 Jorge Emilio Rey Ángel. Centro de Información y comunicación con la comunidad.

Me gusta de esta página >

100.151 personas indicaron que le...

Rosalba Quintanilla y 44 personas más indicaron que les g

- Logramos una mayor cercanía e interacción de la Gobernación con los ciudadanos cundinamarqueses, generando conversaciones amables que durante este año han brindado información útil y oportuna al usuario que utiliza las redes sociales ya son más de 5 mil beneficiarios durante el año que obtiene orientación en promedio de cuatro horas,
- Se logró el reconocimiento, por parte del Ministerio de las Tecnologías e Información, como el primer gobierno en incentivar la participación ciudadana en redes sociales, gestión que se viene adelantando articuladamente con Secretaria TIC y Secretaria de Prensa.
- Se cuenta con una plataforma que permite el análisis de atención virtual con el objetivo de mejorar la interacción con la ciudadanía.

Dificultad:

- Pese a contar con herramientas de interacción virtual, no se ha logrado generar confianza en el uso de las mismas.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





- Persiste la resistencia por parte de algunos funcionarios en el uso de estos canales virtuales.

1.5.3. PQRS: Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento

Logros:

- Durante la presente vigencia, la recepción, clasificación, respuesta y seguimiento a las PQRS, ha obtenido varios logros, que han ido incrementando el indicador de respuesta oportuna a nuestros usuarios. Entre ellos podemos señalar:
- Se estandarizó la manera de medir resultados, a través del indicador oportunidad en la respuesta de PQRS Gobernación de Cundinamarca, para lo cual se realizan 4 mediciones trimestrales a lo largo del periodo 2017.
- Se realizaron capacitaciones personalizadas a los funcionarios que realizan la labor de radicación de documentos (PQRS) en las diferentes Secretarías, mejorando nuestro indicador de oportunidad en la respuesta para el cuarto trimestre de 2017.
- Durante el cuarto trimestre de 2017 el resultado de oportunidad en la respuesta fue del 81%, obteniendo un porcentaje mayor al satisfactorio, sobrepasando la tolerancia superior establecida para este indicador en 1 puntos porcentuales.
- Se dió estricto cumplimiento a las reuniones mensuales con los Administradores de Atención al Ciudadano de las diferentes Secretarías, logrando mejoramiento continuo en la elaboración, seguimiento y control de las PQRS.
- Para el año 2017 se modificaron los parámetros y canales de medición al indicador de oportunidad en la respuesta, ya que todas PQRS que se recibe por los diferentes canales establecidos para la atención al ciudadano, son registrados y gestionados en el aplicativo MERCURIO.
- Se elaboró tutorial el cual contiene el paso a paso, para la elaboración del informe mensual y trimestral del indicador de oportunidad en la respuesta.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://www.twitter.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





Dificultad:

- Los reportes que genera el sistema de información MERCURIO, no facilitan la información necesaria, confiable y consolidada para realizar un análisis ajustado y estandarizado.
- Algunas secretarías continúan en la apropiación del procedimiento, respecto a la elaboración de informes, control y seguimiento de las PQRS.
- Se evidencia en el seguimiento realizado al reporte de PQRS recibidas a través del MERCURIO que algunas de las Secretarías generaran respuestas por otros medios y no quedan registradas ni ligadas al número de radicación inicial de la PQRS, dejándola en estado pendiente y sin evacuar.
- Se evidencia en el seguimiento realizado semanalmente al reporte de PQRS por Secretaria, que las mismas siguen cancelando los tramites en MERCURIO, pese a la insistencia de que este es un proceso no debido, y que afecta el indicador de oportunidad en la respuesta.
- Se continúa con la parametrización de un sistema que permita atender en términos de ley las PQRS.
- A pesar de las continuas capacitaciones los servidores públicos aún no dominan la herramienta MERCURIO en su totalidad.
- Se detecta la no estandarización en el procedimiento de radicación en las diferentes áreas que lo realizan, Secretaria Privada, Secretaria función pública, CIAC.

Comportamiento indicador de oportunidad vigencia 2017

Para la vigencia del 2017, se realizaron cuatro mediciones trimestrales del indicador de oportunidad en la respuesta a las PQRS recibidas y registradas en el sistema de gestión Mercurio y en el sistema SAC consultas, sugerencias quejas y reclamos.

Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomó como fuente de medición los sistemas de gestión, (Mercurio y SAC), con fórmula de cálculo ($\#$ respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental/ $\#$ total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental durante el período) *100.

Con las anteriores aclaraciones se realiza cuadro comparativo:



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

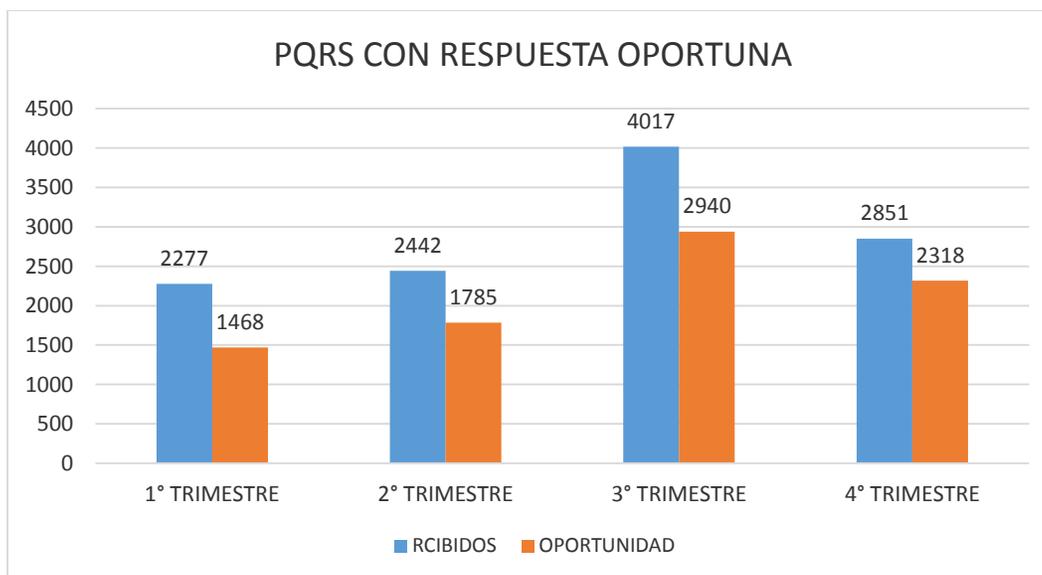
www.cundinamarca.gov.co





RESULTADOS POR TRIMESTRE INDICADOR DE OPORTUNIDAD 2017				
TRIMESTRE	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE
RCIBIDOS	2277	2442	4017	2851
OPORTUNIDAD	1468	1785	2940	2318
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	64%	73%	73%	81%

Gráfica. PQRS con respuesta oportuna.



Durante el período comprendido entre el 01/01/2017 y el 31/12/2017, se recibieron un total de 11 587 PQRS por los sistemas de gestión Mercurio y SAC. De los cuales 8 511 tuvieron respuesta en términos, 3076 solicitudes con respuesta fuera de términos. Para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRS que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo porcentajes de oportunidad del 64% 73%, 73% y 81% respectivamente a lo largo de la vigencia del 2017. Se denota una mejora ascendente a lo largo de los cuatro periodos medidos, ya que en el primer trimestre obtuvimos un resultado por debajo del límite inferior de tolerancia, con repunte para el segundo y tercer trimestre, para el cuatro trimestre logrando ubicarnos por encima de la tolerancia superior que es del 80%. Este resultado nos conmina a



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

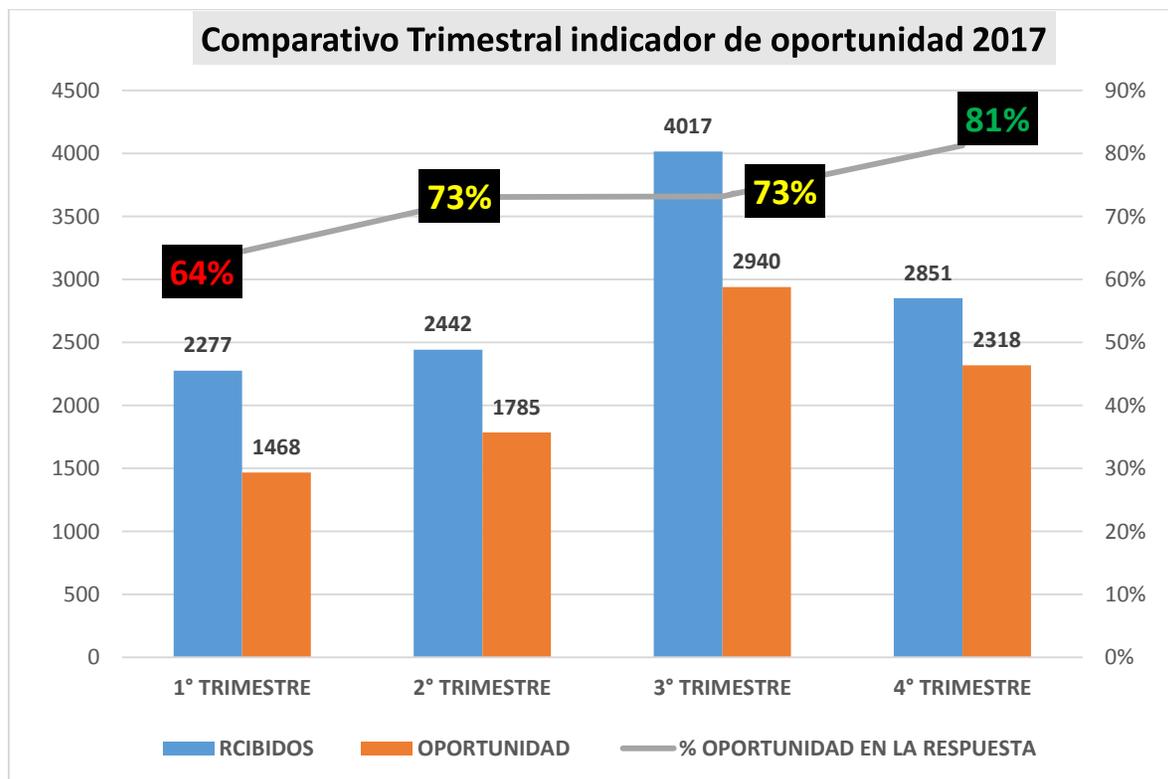
[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://www.twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





seguir generando acciones encaminadas a cumplir la meta establecida del 100% que serán tenidas en cuenta para la valoración periódica de controles de riesgos.

Grafica. Comparativo trimestral indicador oportunidad en la respuesta 2017 PQRS



Durante el cuarto trimestre de 2017 el resultado de oportunidad en la respuesta fue del 81%, siendo el mejor de las cuatro mediciones, ya que se obtuvo un porcentaje mayor al satisfactorio, sobrepasando la tolerancia superior establecida para este indicador.

En comparación con el resultado obtenido a lo largo de los tres trimestres anteriores, se evidencia una mejora sustancial en el resultado del cuarto trimestre, ya que para el primer trimestre de 2017, se obtuvo un porcentaje en el indicador de oportunidad del 64%, que nos ubicó por debajo del límite inferior de tolerancia. El 73% para el segundo y tercer trimestre, ubicándonos dentro de la



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





franja del valor satisfactorio y el valor mínimo, para la medición en el cuarto trimestre logramos repunte en 17 puntos porcentuales, ubicándonos en un porcentaje satisfactorio.

1.6. INFORME DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Logro:

Dificultad:

1.7. INFORME DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Logro:

Dificultad:

1.8. INFORME DE GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Modalidad	No. contratos	Valor en millones	No de procesos en SECOP	OBSERVACIONES
Selección abreviada	13	\$ 6.795.291.648,00	3	DE LOS TRECE (13) CONTRATOS DIEZ (10) CORRESPONDEN A LA SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO DE PRECIOS, RAZÓN POR LA CUAL NO SE PUBLICA EN EL SECOP.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





Contratación directa	216	\$15.952.343.781,00	219	LOS SIGUIENTES CONTRATOS SE REALIZARON CON PRESUPUESTO DEL DESPACHIO DEL GOBERNADOR: EL CONTRATO 137 DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION POR UN VALOR DE 24.120.000 Y EN EL ACJA DE EJECUCION No. 02 DEL CONTRATO 145 DE 2017 POPR UN VALOR DE 565.095.000
Licitación Pública	2	\$1.119.166.822,00	2	
Concurso de Méritos	0	\$ -	0	
Mínima Cuantía	20	\$ 662.579.792,00	23	
Total	251	\$ 24.529.382.043,00	247	

Subastas Inversas

OBJETO	V/ PLIEGOS	V/ CONTRATADO	AHORRO
CONTRATAR LA ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA Y RENOVACIÓN DE GARANTÍA DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES – INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA IP DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.	\$ 166.000.000	\$ 103.000.000	\$ 63.000.000



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





ADQUIRIR UNA UNIDAD MOVIL DESTINADA A LA ATENCION AL CIUDADANO CON EL FIN DE DESCONCENTRAR LOS SERVICIOS Y TRAMITES DE LA GOBERNACION EN LOS MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.	\$ 450.000.000	\$ 449.998.500	\$ 1.500
Total	\$ 616.000.000	\$552.998.500	\$ 63.001.500

VIGENCIAS FUTURAS REGISTRADAS EN EL 2017		
No. CONTRATO	VALOR DE LA VIGENCIA FUTURA 2017	MODALIDAD
VF. ORDEN DE COMPRA 11184-2016	273.954.862	SELECCIÓN ABREVIADA ACUERDO MARCO DE PRECIOS
VF SG.123.2017	1.611.064.550	LICITACION PUBLICA
SG.143.2016	1.571.565.000	SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTIA
SG.147.2016	127.500.000	DIRECTA
SG.098.2016 ACTA No.1	76.749.672	DIRECTA
VF. ORDEN DE COMPRA 11184-2016 MODIFICACION AD.1	19.064.405	SELECCIÓN ABREVIADA ACUERDO MARCO DE PRECIOS
TOTAL	3.679.898.489	

Nota: Se anexa cuadro en Excel, con la base de contratación de la Secretaria General con su respectivo link de Secop.

1.9. INFORME EL APOORTE DE LA ENTIDAD A LA TRANSPARENCIA:

Logros:



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





Dificultades:

1.10. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA:

1.10.1. GESTION DE RECURSOS (2009-2017)

- a) Evolución Ingresos– Comportamiento Histórico
- b) Evolución Egresos – Comportamiento Histórico
- c) Evolución Deuda – Comportamiento Histórico

1.10.2. GESTION DE RECURSOS DE REGALIAS

Fondo	2016			2017		
	Asignado	Ejecutado	Sin Ejecutar	Asignado	Aprobado	Sin Ejecutar
Desarrollo Regional						
Compensación Regional						
Ciencia y Tecnología						
Regalía Directa PDA Aguas						
TOTAL						

1.10.3. GESTION DE RECURSOS DE INVERSION POR ENTIDAD.

VIGENCIA	VALOR DE RECURSOS PROGRAMADOS EN MILLONES	VALOR DE RECURSOS EJECUTADOS (En millones de \$)
INVERSION 2017	11.131.857.763	8.699.111.643
FUNCIONAMIENTO 2017	31.064.591.965	28.001.623.401



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





TOTAL	42.196.449.728	36.700.735.044
--------------	----------------	----------------

1.10.4. GESTION DE RECURSOS DE SU ENTIDAD AÑO 2017 (Cifras en Millones de \$)

Descripción del aporte	Tipo de aporte		Valor en millones	Cofinanciador y/o Cooperante
	Dinero	Especie		
	x			
		x		
Total				

Observaciones:

1.10.5. USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS – GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

La Dirección de Servicios Administrativos es la encargada de garantizar el suministro de bienes y servicios administrativos que requiera el Departamento para su correcto funcionamiento cumpliendo oportunamente los plazos, parámetros y normas legales vigentes y aplicables en cuanto a las funciones inherentes de la Dirección de Servicios Administrativos como ejecución presupuestal, administración del parque automotor, pago de impuestos, seguridad de los inmuebles ubicados fuera de la Sede Administrativa y que requieran de este servicio, suministro del servicio e insumos para aseo y cafetería, entre otras.

1. PEAJES

El rubro de Peajes para la presente vigencia ha tenido un comportamiento promedio de \$6´436.500 mensuales para un total de \$ 75.898.600 con corte a 31 de diciembre, esto obedece a los diferentes programas del señor gobernador como son Hechos Concretos, misión salud, ferias de servicios así como los programas propios de las diferentes secretarías con el fin de cumplir con las metas establecidas en el plan de Desarrollo. Con respecto a la vigencia 2016 se determina una disminución del 29.75% es de aclarar que la disminución en los costos de peajes va directamente ligada a la estrategia implementada por



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

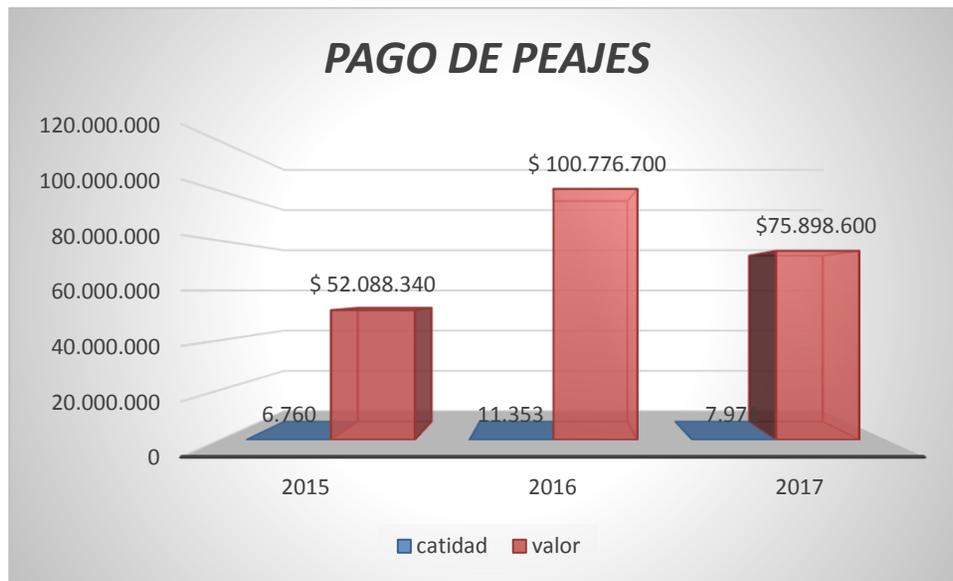
[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





esta administración en la unificación de comisiones con funcionarios de diferentes secretarías que viajan a un mismo lugar.

Para la vigencia 2016 se canceló un total de 11.408 peajes por valor de \$100.776.700, pagándose en promedio \$9.222.770 mensuales, teniendo en cuenta que se realizaron multiplicidad de viajes a la provincia con el fin de identificar las necesidades para ajustar el plan de gobierno y programas como Gobernador en Casa y Misión Salud que implicaron una mayor demanda de recursos comparado con los del año 2017.



2. SERVICIOS PÚBLICOS

ACUEDUCTO: El Departamento de Cundinamarca- Nivel Central es responsable de 13 cuentas de acueducto de la Empresa de Alcantarillado de Bogotá: (8) cuentas de la sede administrativa cuyo pago es efectuado y recobrado por la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca GIRO ELECTRÓNICO y (5) externas situada en Bogotá; El palacio de San Francisco, El Archivo Central, el Almacén general de la Secretaria de Salud, Antiguo Laboratorio, y



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





Laboratorio de Salud Pública. Ocasionalmente y aunque no existe comodato con la Delegación de Bomberos de Cundinamarca.

ASEO: Se tienen con la Empresa de Acueducto de Bogotá 4 cuentas, El Archivo Central, el Almacén general de la Secretaría de Salud, el Laboratorio de Salud Pública, y la Delegación de Bomberos de Cundinamarca.

Además de las anteriores, y aunque no corresponde a la cuenta de Servicios Públicos Domiciliarios – Nivel Central del Departamento de Cundinamarca, cuyo rubro presupuestal está a cargo de la Secretaría General, se ha venido cancelando el servicio de Recolección de Residuos Hospitalarios del Laboratorio de Salud Pública que funciona en el inmueble arrendado, para garantizar la esencial prestación del servicio público que presta dicho laboratorio que hace parte de la estructura orgánica de la Secretaría de Salud y no se incluyen la recolección de Residuos peligrosos, químicos, vertimientos, ni los permisos y licencias.

Valor ejecutado a 31 de diciembre de 2017 \$112.779.242 por el rubro de acueducto y aseo

ENERGÍA:

El Departamento de Cundinamarca- Nivel Central es responsable de 27 cuentas: (16) cuentas CODENSA agrupadas en la Cuenta Padre 3993183 cuenta sede administrativa cuyo pago es efectuado y recobrado por la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca GIRO ELECTRÓNICO, tres correspondientes a los locales arrendados en el Trip, adicionalmente tres cuentas mas CODENSA S.A agrupadas en la Cuenta Padre 5096794-9 (2) cuentas en Facatativá, (1) sagrado corazón UBALA

Valor ejecutado por este rubro con corte a 31 de diciembre \$621.405.304

TELÉFONO

El Departamento de Cundinamarca- Nivel Central es responsable del pago correspondiente a las 947 líneas: (878) de la Sede Administrativa cuyo pago es efectuado y recobrado por la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca GIRO ELECTRÓNICO, (1) TELMEX COLOMBIA, (5) COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, línea activa 018000, línea inactiva, línea inactiva, más 2 líneas fijas domiciliadas en Zipaquirá activas, (63) de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

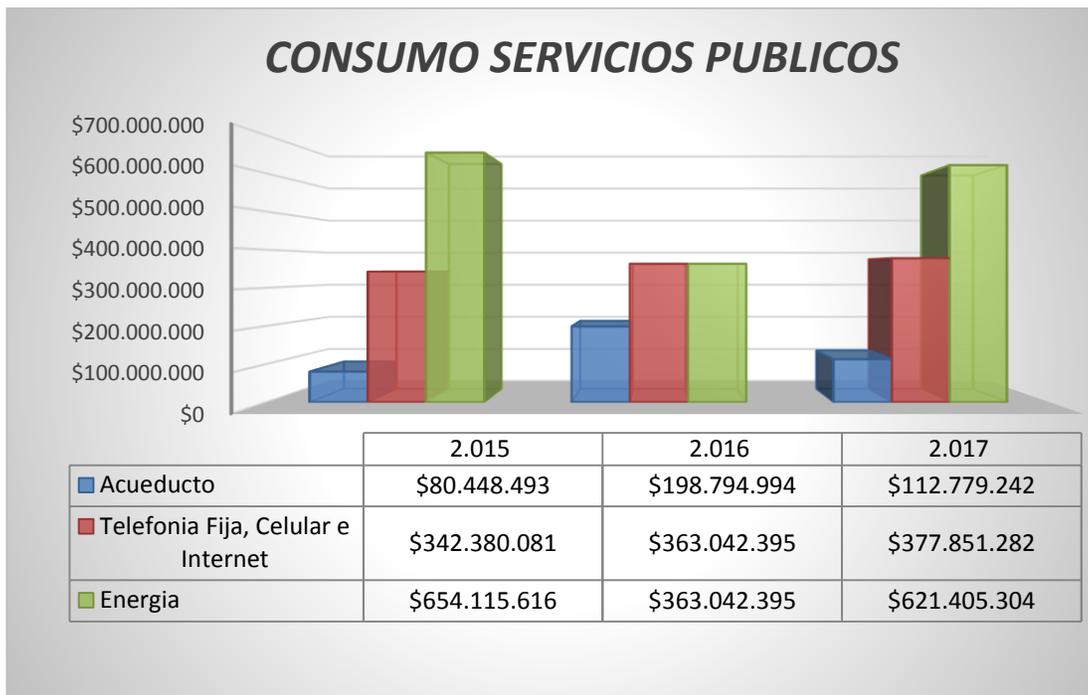
[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://www.twitter.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





Además de las anteriores, se cancela el servicio de las líneas celulares COMCEL S.A por el total del periodo de corte facturado por la empresa. Esto no quiere decir que este valor corresponda a lo erogado por el Departamento de Cundinamarca, pues cada uno de los usuarios de las líneas, es responsable del 50% del plan, más los adicionales que son descontados por nómina.

Valor ejecutado por este rubro a corte 31 de diciembre \$377.851.282



3. IMPUESTO PREDIAL DEPARTAMENTAL

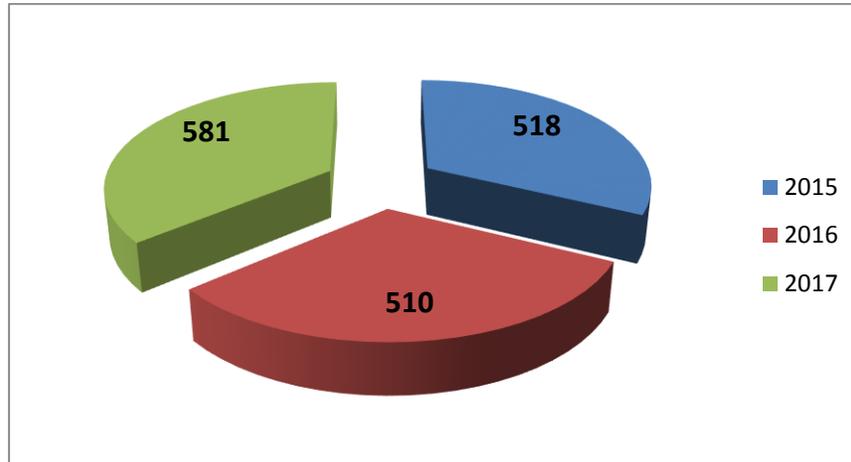
IMPUESTO PREDIAL OFICIAL UNIFICADO 2015 – 2017 PREDIOS PAGADOS



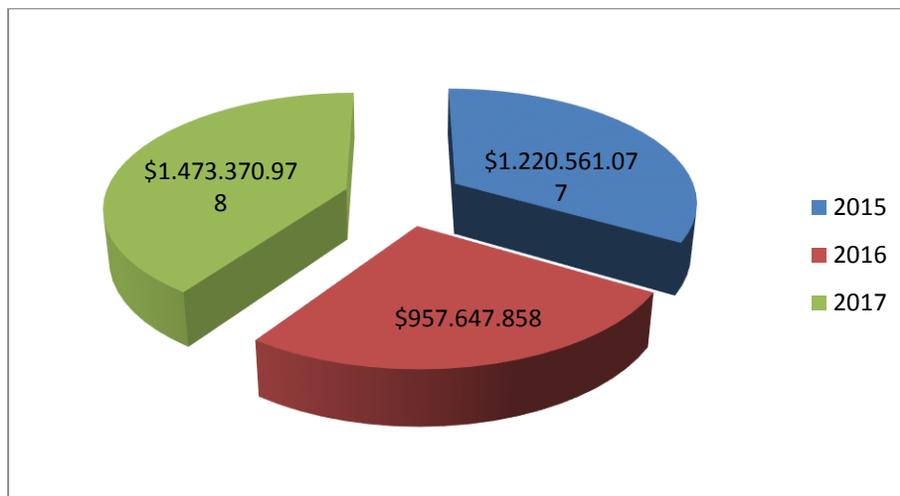
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





**IMPUESTO PREDIAL OFICIAL UNIFICADO 2015 – 2017
PRESUPUESTO EJECUTADO**



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

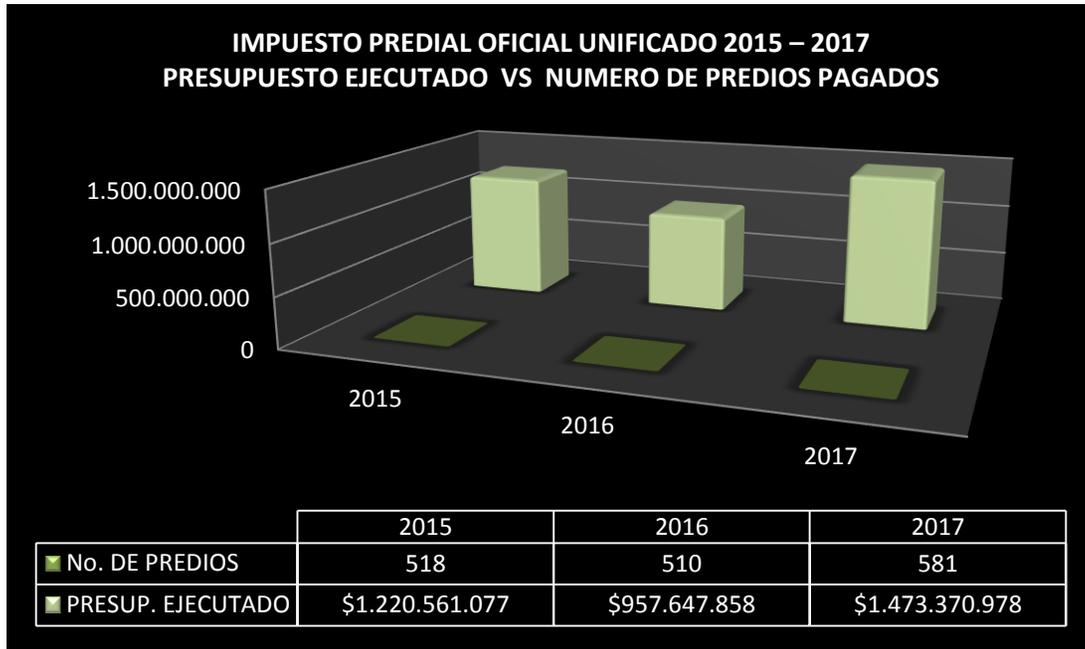


CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





Como se puede evidenciar en las anteriores gráficas, en relación a la actual vigencia de 2017, el Departamento de Cundinamarca, a 31 de Diciembre canceló a los diferentes municipios obligaciones tributarias por concepto de Impuesto Predial Oficial Unificado la suma de \$ 1.473.370.978, por un total 581, 71 predios más que en la vigencia anterior. Para la vigencia 2016 se realizaron pagos por valor de \$ 957.647.858, por un total de 510 predios, y en la vigencia de 2015 se realizan pagos por valor de \$1.220.561.077, por un total de 518 predios.



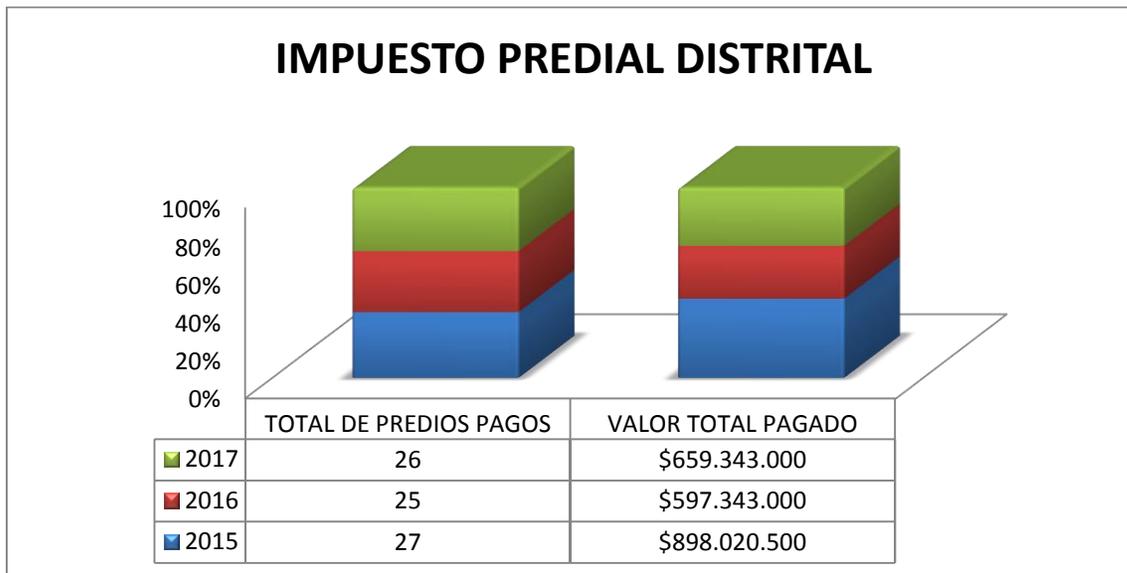
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





4. IMPUESTO PREDIAL DISTRITAL



Como se visualiza en la gráfica anterior, en relación a la actual vigencia 2017 el Departamento de Cundinamarca, a 30 de Noviembre canceló al Distrito Capital de Bogotá, obligaciones tributarias por concepto de Impuesto Predial Oficial Unificado por valor de \$ 659.343.000, para un total de los 26 predios, en la vigencia de 2016 se realizaron pagos por valor de \$ 597.3430.000, por un total de 25 predios, y en la vigencia de 2015 se realizan pagos por valor de \$ 898.020.500, por un total de 27 predios.

, la totalidad de 26 predios, un predio menos que en la vigencia anterior, 2 predios de más que en la vigencia de 2015.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

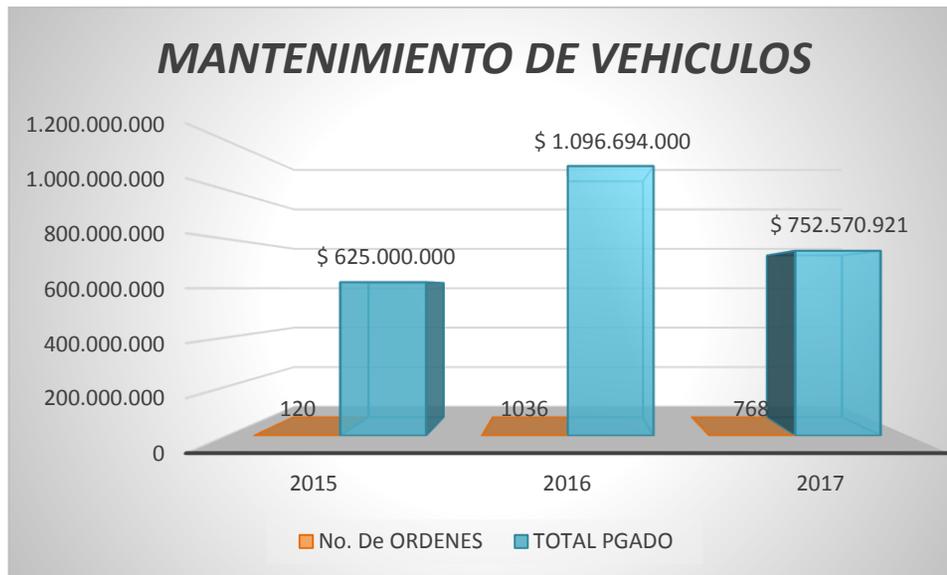
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





5. MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR



Para la vigencia 2017 se ejecutan dos contratos el 071 y 122 (aun en ejecución) cuyo contratista es HERNANDO BULLA ORJUELA “AUTOTALLERES EL NORTE” por valor de \$ 850'000.000 con respecto a la vigencia 2016 observamos una disminución leve del 34.48% en requerimiento del servicio de mantenimiento ya que se adquirieron vehículos nuevos y se inicia el proceso por parte del comité de bajas sacar de circulación los vehículos que por su obsolescencia representan un mayor gasto al departamento esto da como resultado tener el Parque Automotor en condiciones óptimas para inicio de la vigencia 2018.

Oportunidad de Mejora:

Debido a la edad cronológica y técnica del parque automotor en este año se proyectó dar de baja cien unidades de las cuales 20 ya están en reposo y se aspira según estudio del último trimestre reponer de 77 a 80 unidades basados en los avalúos de Fasecolda para los automotores que entrarían al proceso en mención. Cabe señalar que con la expectativa de renovar el parque Automotor se proyectó presupuesto de Funcionamiento para la vigencia 2018 de \$4.200.000.000 estudio que reposa en la Secretaria General.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co

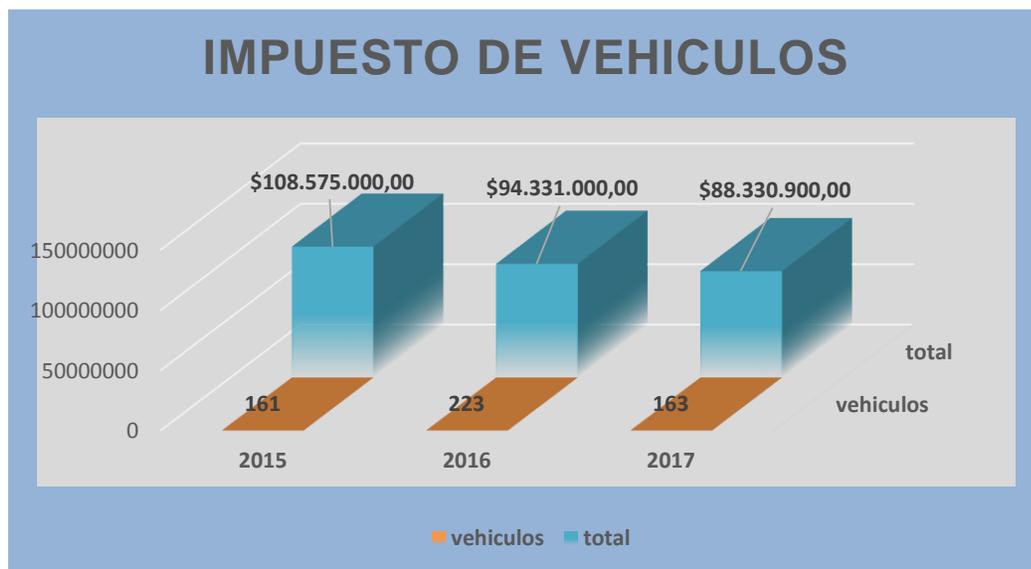




VEHÍCULOS:

DETALLE	CANTIDAD
Vehículos en servicio	138
Motocicletas en servicio	4
Vehículos para dar de baja y rematar	20
Motocicletas para dar de baja y remate	3

6. IMPUESTOS DE VEHICULOS



El procedimiento a seguir es, primero se solicita a la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento la liquidación del impuesto de los vehículos previamente certificados por la dirección de Bienes e Inventarios, matriculados todos en Cundinamarca, basados en la liquidación suministrada, se diligencia el formato A-GRF-FR012 y se remite para el pago de dicho impuesto.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

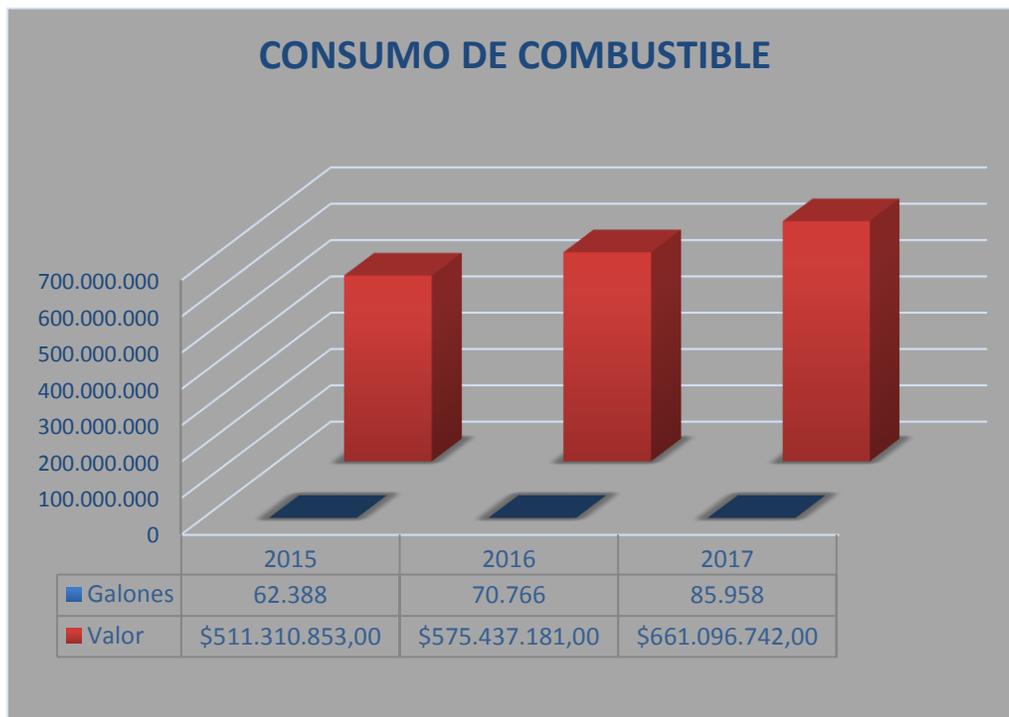
[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://twitter.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





Para el año 2016 se pagan un total de 233 vehículos, incluyendo motocicletas que habían sido recibidas en devolución de un comodato, en el año 2017 se pagó impuesto sobre 163 vehículos, la tendencia es a la baja debido a que cada vez que los automotores tienen un año más el valor estimado para cada uno sobre el que se liquida el impuesto disminuye.

7. CONSUMO DE COMBUSTIBLE



Como se puede observar en el gráfico el consumo de combustible para esta vigencia del 2016 es de 70.766 galones, para el año 2017 con corte a 31 de diciembre el consumo ha sido de 85.958 galones mostrando un incremento del 21.46%; debido a las actividades propias y a los diferentes programas del Gobernador y el desarrollo propio de las actividades de las secretarías para el cumplimiento de las metas proyectadas en nuestro Plan de Desarrollo Unidos Podemos Más.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://twitter.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





8. COMISIONES

Con respecto al 2017, el número de comisiones ha sido 1078 este valor es con corte a 31 de octubre de 2017 de la presente vigencia. El comportamiento de las comisiones para las vigencias 2015, 2016 y 2017 tal como se evidencia en el gráfico anterior, ha tenido una fluctuación mínima año a año, lográndose atender para lo transcurrido de la vigencia actual 1078 comisiones al nivel central, descentralizado y apoyo a los municipios, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 0055 de 2006 "Por el cual se establece el procedimiento para conferir comisiones de servicio, reconocimiento de viáticos, gastos de transporte y se dictan otras disposiciones para los servidores públicos del Sector Central de la Administración Pública Departamental". Se sigue implementando la estrategia de unificar las comisiones de las diferentes secretarías al mismo municipio con el mismo vehículo. En lo referente a la cancelación de comisiones por parte de los funcionarios, se solicita la información con un tiempo prudente con el fin de poder reprogramar el vehículo y dar apoyo oportuno a otra entidad.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co



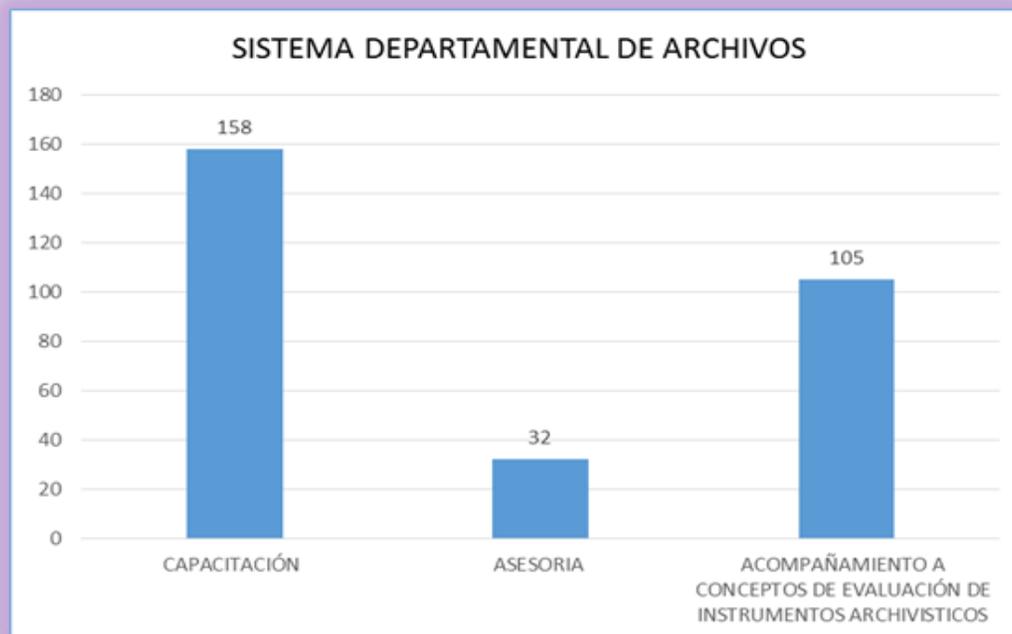


1.11. INFORME DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Logros:

Dificultades:

1.12. INFORME DE ASISTENCIA TECNICA MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](#) [@CundinamarcaGov](#)
www.cundinamarca.gov.co





Tema	Capacitación	Asesoría	Acompañamiento	Fecha y Lugar de Realización de la Jornada	Dirigida A Funcionarios De Que Sector – Especificar Cargos -	# De Municipios O Entidades Participantes
INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS ESTIPULADOS EN LA LEY 594 DEL 2000	158			2017	ENTIDADES MUNICIPALES Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	131
INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS		32		2017	ENTIDADES QUE HACEN PARTE DEL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE ARCHIVOS	10
REVIISION DE LOS INSTRUMENTOS TRD Y TVD			105	2017	ENTIDADES QUE HACEN PARTE DEL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE ARCHIVOS	105

Se articuló una capacitación para los 20 municipios menor calificados en el componente de gestión documental en el Índice de Gobierno Abierto – IGA con el Archivo General de la Nación – AGN.

Posterior a ello, y aprovechando los módulos de capacitación para el Programa de Gestión Documental se capacitaron funcionarios de la Red Hospitalaria Departamental, luego de los compromisos establecidos por el Gobernador en su ejercicio de Gobernador en Casa: Misión Salud y como complemento al diagnóstico realizado en el componente de gestión documental a estas entidades.

Así mismo, se realizó la capacitación a más de 80 alcaldías de Cundinamarca, en este mismo ejercicio.

Se ha realizado conceptos sobre instrumentos archivísticos a más de 105 entidades del Departamento, las cuales hacen parte del Sistema Departamental de Archivos.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://www.instagram.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





Se realizaron las consolidaciones de los informes de entidades del Departamento para revisar el avance de la gestión documental del Departamento y se remitieron tales informes al Archivo General de la Nación, como insume base de la calificación IGA.

Se contrató el diseño de un modelo de asesora virtual para mejorar el desarrollo de la gestión documental de los municipios de Cundinamarca.

Logro:

Se han atendido **131 Entidades del Departamento y a un total de funcionarios de 148.**

Se capacitó a **40 entidades de la Red Hospitalaria Departamental** a través del Diplomado Virtual sobre el Programa de Gestión Documental.

Se capacitó a más de **90 Municipios del Departamento.**

Se **convalidaron las TRD del ICCU**, siendo la primera entidad del Departamento en recibir este aval.

Se pasó de **44 municipios** que elaboraban reporte semestral en periodos anteriores, a **97** que lo hicieron en el primer semestre del presente periodo.

Dificultad:

La falta de participación de los funcionarios de cada una de las entidades participantes en los programas de capacitación, para la correcta aplicación de la normatividad archivística vigente y el adecuado manejo de los instrumentos archivísticos en función de los documentos de las entidades y municipios del Departamento, a pesar de ser un modelo virtual y sin costo para los participantes.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





Logro:

Dificultad:

1.13. INFORME DE DESEMPEÑO TERRITORIAL

- Índice de Desempeño Fiscal – IDF
- Índice de Transparencia del Departamento - ITD
- Índice de Gestión de Gobierno Abierto – IGA

Logro:

Dificultad:

2. APOORTE AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO “UNIDOS PODEMOS MÁS” PARA EL AÑO 2017.

2.1. INFORME DE GESTION A NIVEL PROGRAMAS

2.1.1. PROGRAMAS DEL EJE 1 CUNDINAMARCA 2036

Debe insertar los programas a los cuales su entidad realiza aportes.

Nombre del Programa:

Objeto de Programa:

Logros del programa:



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





Meta de Resultado:
Avance Meta de Resultado: (Dato numérico)
Comparación del avance de la Meta de Resultado con otros departamentos y si aplica a nivel internacional

Logros Meta de Resultado:

- 1.
- 2.

Dificultades Meta de Resultado:

2.1.2. PROGRAMAS DEL EJE 2 TEJIDO SOCIAL

Debe insertar los programas a los cuales su entidad realiza aportes.

Nombre del Programa:
Objeto de Programa:

Logros del programa:

- 1.
- 2.

Dificultades del programa:

Meta de Resultado: (Descripción de la meta de resultado)
Avance Meta de Resultado



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





Comparación del avance de la Meta de Resultado con otros departamentos y si aplica a nivel internacional

Logros Meta de Resultado:

- 1.
- 2.

Dificultades Meta de Resultado:

2.1.3. PROGRAMAS DEL EJE 3. COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE

Debe insertar los programas a los cuales su entidad realiza aportes.

Nombre del Programa:

Objeto de Programa:

Logros del programa:

- 1.
- 2.

Dificultades del programa:

Meta de Resultado: (Descripción de la meta de resultado)

Avance Meta de Resultado

Comparación del avance de la Meta de Resultado con otros departamentos y si aplica a nivel internacional

Logros Meta de Resultado:

- 1.
- 2.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





Dificultades Meta de Resultado:

2.1.4. PROGRAMAS DEL EJE 4 INTEGRACIÓN Y GOBERNANZA

Debe insertar los programas a los cuales su entidad realiza aportes.

Nombre del Programa: CUNDINAMARCA A SU SERVICIO

Objeto de Programa: Lograr una administración departamental eficiente, capaz y efectiva transparente, más cerca al ciudadano en trámites, servicios y de respaldo directo a los municipios, con criterios de oportunidad, pertinencia y calidad.

Logros del programa:

1. Se ponen a disposición de la comunidad espacios físicos amplios, modernos y adecuados tales como el Centro integrado de Atención al Ciudadano ubicado en la Torre de Salud Piso 2 lugar en donde se le preste una atención integral a todos los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca brindando un servicio oportuno y de calidad. Así mismo se han mejorado las instalaciones de la torre de salud pisos 3, 4, 5 y 6, Asamblea Departamental y archivo de la torre central, permitiendo ejercer de una manera más eficiente la labor de los funcionarios públicos en pro del Departamento.
2. Se brinda un apoyo directo a los municipios para el fortalecimiento de su gestión documental a través de capacitación virtual (Diplomado certificado) y se desarrolla un modelo de asesoría virtual.
3. El logro más importante para nuestros usuarios es la remodelación del CIAC – Centro Integrado de Atención al Ciudadano, el cual finalizando el año ha mejorado la experiencia de más de 126 mil personas que en un solo lugar pueden resolver trámites, servicios, radicar sus solicitudes, y recibir información sin necesidad de desplazarse por las diferentes áreas de la entidad, una atención telefónica constante y efectiva, y la inclusión de herramientas tecnológicas para brindar alternativas de solución rápidas y fáciles a los ciudadanos.
4. Mayor y mejor cobertura en los servicios que se prestan al ciudadano, con altos criterios de calidad y oportunidad, por ello se han llevado a los territorios los servicios de la Gobernación a partir de las ferias de servicio y eventos que organizan las diferentes secretarías en las que se atendió a más de 15 mil usuarios.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

www.cundinamarca.gov.co





5. Incremento en los niveles de confianza de los cundinamarqueses en la gestión administrativa que realiza la Gobernación de Cundinamarca, teniendo en cuenta que se han optimizado el servicio al ciudadano, a través de socializaciones.
6. Un total de 838 servidores capacitados en los protocolos y políticas de atención al ciudadano, lo que demuestra la seria intención de la administración Departamental de cualificar a los funcionarios que están de cara al ciudadano.
7. Se llevó a cabo y se culminaron con éxito la totalidad de las etapas del contrato de selección abreviada Nro. 213 de 2017, dentro de las cuales estaba contemplado el levantamiento de inventarios del nivel central, sus sedes externas y 15 municipios, confrontación de los bienes existentes físicamente, consolidación de las bases de datos, verificaciones y confrontaciones con el fin de cargar de manera masiva las actualizaciones en el sistema SAP. Con lo anterior se está llevando a cabo la actualización de las bases de datos de los bienes muebles del departamento, salvaguardando el patrimonio de la entidad y garantizando una administración eficiente con los mismos, por medio de controles acertados, información veraz, verificaciones y actualizaciones constantes.

Dificultades del programa:

Meta de Resultado: INCREMENTAR DEL 80% AL 85% EL INDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA DURANTE EL CUATRIENIO

Avance Meta de Resultado Se han incorporado herramientas de seguimiento y evaluación que reflejan la percepción del ciudadano sobre la atención recibida en términos de calidad, oportunidad, pertinencia en todos los espacios dentro y fuera de la Gobernación de Cundinamarca.

Comparación del avance de la Meta de Resultado con otros departamentos y si aplica a nivel internacional

En la medición del 2° semestre de 2017, el índice de satisfacción de Atención al ciudadano continúa por encima de la meta establecida del 85%, alcanza un 90.3%.

Realizando un comparativo de las tres últimas mediciones se puede evidenciar que la entidad viene superando la meta del plan de desarrollo.



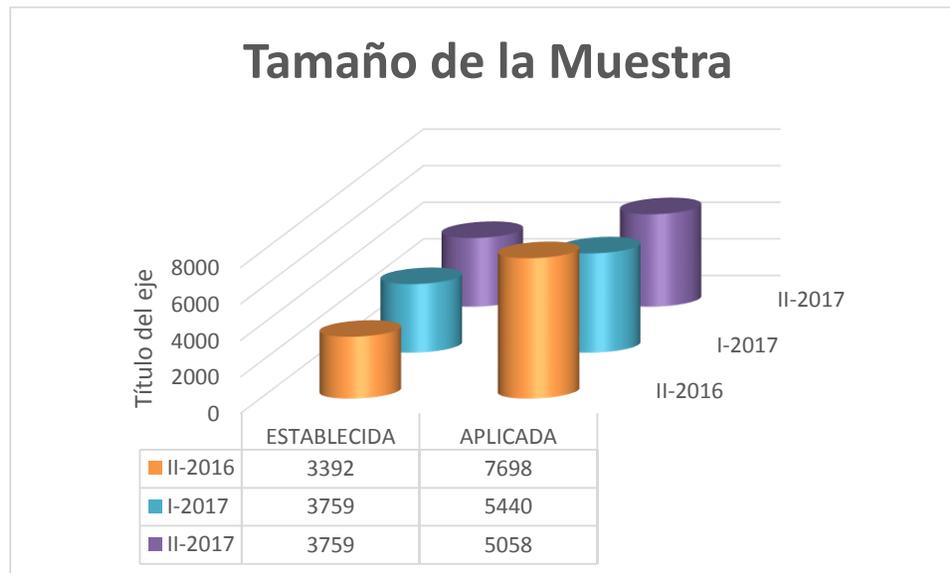
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





En la medición de la satisfacción y realizando seguimiento al comportamiento del grado de satisfacción se verifican los siguientes ítems.



Tal como lo establece la guía de satisfacción del ciudadano el tamaño de la muestra se establece con el universo; es decir, el número de radicaciones que se reciben en la Gobernación. Es así que el promedio de esa muestra llega a 3.636 encuestas por semestre, como se evidencia en la gráfica anterior. Esta muestra aplicada ha estado por encima de lo establecido lo que permite reducir el margen de error y acercarnos al sentir de la ciudadanía.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





Revisado el tamaño de la muestra versus los resultados obtenidos se puede deducir que:

- La meta del plan de desarrollo departamental establecida en el programa Cundinamarca a su servicio, la cual se propone inicialmente “Incrementar del 80% al 85% el índice de satisfacción de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca durante el cuatrienio”, teniendo en cuenta que siempre ha sobrepasado el indicador propuesto, llegando a un porcentaje cercano al 90% en el último periodo de referencia.
- La Información que se brinda al ciudadano, se caracteriza por su calidad en los diversos canales de interacción (presencial, telefónica y virtual).
- La consulta y seguimiento a los trámites y servicios que presta la entidad por medio web, ha logrado una buena socialización, facilitando el uso por parte de los usuarios.
- Cada una de la acciones adelantas para mejorar la preparación de los servidores públicos de la entidad en torno a su servicio al ciudadano tales como: capacitaciones, diplomados de servicio y las puestas en escena, han sido herramientas que permiten apropiación de los protocolos de Atención al Ciudadano; ya que el Módulo de Atención - Del Personal, se encuentra en ascenso, según lo manifestado por los usuarios.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://www.twitter.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co





Logros Meta de Resultado:

1. Se vinculan otras mediciones de procesos como: Promoción del desarrollo de salud, quienes aplicaron encuestas para realizar la evaluación de la satisfacción del cliente interno y externo de la secretaría de salud de Cundinamarca. Muestra que para el presente informe asciende a 913 encuestas.
2. Con el análisis oportuno de resultados se realizan acciones correctivas que benefician al cliente interno y externo de la entidad.
3. Se ha logrado una apropiación y reconocimiento a los funcionarios que prestan servicio en áreas de atención al ciudadano. (campaña SARA Servicio, Actitud, Respeto y Amabilidad)
4. Los horarios de atención al público han resultado ser adecuados para la oferta de servicios de la entidad hacia los ciudadanos, llegando a un 90% de satisfacción.
5. Ha mejorado progresivamente la consulta y seguimiento a los trámites y servicios que presta la gobernación de Cundinamarca, alcanzando un 87%.
6. La comunicación entre los servidores de la entidad y los ciudadanos ha alcanzado un nivel superior, ya que según lo expresado por los usuarios, por parte de los funcionarios existe una disponibilidad de escucha de un 94,4%, amabilidad y cortesía del 93,4%, expresión de forma clara y fácil de entender el 94,5%, entender la petición el 94,8% y claridad en la información recibida el 92,9%.
7. Con respecto al desempeño de los servidores públicos de la entidad, factores como la paciencia alcanza el 94,4%, la eficiencia en la atención con un 94,8%, el tiempo de respuesta llega al 90%.
8. El grado de satisfacción en la atención recibida por parte de la entidad según los usuarios, alcanza el 91%.

Dificultades Meta de Resultado:

1. Se han realizado capacitaciones masivas y personalizadas en el uso de la herramienta MERCURIO con el objetivo de mejorar los tiempo de respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, sin embargo persiste resistencia por parte de algunos servidores lo que se ve reflejado en el la medición del indicador.
2. Claridad de la información que se encuentra en la página web
3. Necesidad constante de actualización de la bases de información necesaria para prestar un servicio de calidad de cara al usuario.
4. Apropiación de los protocolos de servicio de la entidad, por parte de todos los funcionarios.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





5. Una de las dificultades representativas identificadas por los usuarios, la representa el espacio destinado para la atención al ciudadano la cual es considerada adecuada en el último semestre en un 82,9%, por debajo del indicador propuesto.
6. Por su parte, la señalización de la entidad resulta ser útil solo en un 76,5%, según lo consideran los usuarios contactados en el último semestre.

Nota: Aunque el primer semestre del 2017, presenta unos porcentajes más altos en estos dos aspectos, este resultado guarda especial relación con la atención al ciudadano que corresponde a los eventos de desconcentración realizados en el periodo referido.

2.2. INFORME CONTRIBUCIÓN A LOS EJES DEL PLAN DE DESARROLLO

2.2.1. EJE 1. CUNDINAMARCA 2036

Objeto: Consolidar un territorio bajo un esquema de planificación prospectivo, que trascienda en el tiempo y garantice un desarrollo armónico, equilibrado y sostenido, a partir del cambio en el sistema educativo, con una propuesta de modelo de ocupación y ordenamiento del territorio viable y posible que tenga en cuenta la estructura ecológica principal y la gestión del riesgo asociada al cambio climático como ejes fundamentales, que permita orientar el crecimiento poblacional de medio millón de personas en lugares viables, planeados con equipamiento y servicios públicos y sociales necesarios para lograr elevar la calidad de vida de los habitantes cundinamarqueses.

Logros / impactos obtenidos

1. Cundinamarqueses más y mejores educados: Con el mejoramiento en el aumento en la tasa de transición a la educación superior hemos vincular xxxx cundinamarqueses de bajos recursos logrado tener más cundinamarqueses
2. Cundinamarca sigue siendo el departamento más educado de Colombia: Según el indicador sintético de educación con corte a 2016 Cundinamarca está ocupando el primer puesto con un puntaje de XXXX seguido del departamento de Antioquia con XXXXX mostrando los continuos esfuerzos que desde el gobierno central le apuesta a la niñez



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





2.2.2. EJE 2. TEJIDO SOCIAL

Objeto: Diseñar escenarios sociales, culturales, tecnológicos, de formación y participación que generen nuevos patrones de comportamiento, nuevo liderazgo en las interacciones de las personas, familia, instituciones y su entorno, que les permita cambiar su perspectiva del mundo con una actitud preactiva y proactiva y su forma de relacionarse, para reconfigurar lo existente y modificar la trama de la vida de las comunidades, con el adecuado respaldo de las entidades gubernamentales.

Logros / impactos obtenidos (máximo 2)

- 1.
- 2.

2.2.3. EJE 3 COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE

Objeto: Generar entornos territoriales y regionales favorables, capaces de responder en mejores condiciones a la complejidad creciente de las dinámicas de la globalización y las apuestas estratégicas del departamento, con el propósito de vincular los elementos provenientes de la innovación, las redes, la transferencia de tecnología, las ventajas y oportunidades logísticas eficientes, capaces de agregar valor en las operaciones.

Logros / impactos obtenidos (máximo 2)

- 1.
- 2.

2.2.4. EJE 4 INTEGRACIÓN Y GOBERNANZA

Objeto: Elevar la capacidad de respuesta de las personas, comunidades e instituciones ante los desafíos de entorno para la toma de decisiones de calidad involucrando la participación del



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co





gobierno departamental, las otras entidades gubernamentales, la sociedad y sus grupos organizados y la empresa en un proceso abierto, transparente e incluyente.

Logros / impactos obtenidos (máximo 2)

1. Según el Índice de Gobierno Abierto (IGA), medición que aplica la Procuraduría General de la Nación, en el marco de su acción preventiva y de monitoreo de normas estratégicas contra la corrupción en la gestión pública territorial, Cundinamarca ocupa el puesto número 2 en el ranking departamental del componente de Gestión Documental del Índice de Gobierno Abierto – IGA, superando a Antioquia, quien tradicionalmente ha ocupado el primer lugar del Índice en este componente.

Para el ejercicio del primer semestre de 2017, la Gobernación de Cundinamarca logra que 97 municipios reporten el informe del componente de gestión documental donde se refleja una mejoría en el desarrollo de la función archivística del departamento, no solo como parte del seguimiento efectuado, sino como resultado de la información de soporte remitida por las propias entidades.

Con cierre a 2015, el componente de Gestión Documental de la Gobernación de Cundinamarca se encontraba ubicado en el puesto **26** de los 32 Departamentos. Para esa época y con base en los registros encontrados, tan solo 44 municipios de los 116 que conforman el Departamento, reportaban el formato de medición del componente de Gestión Documental del Índice de Gobierno Abierto – IGA

La Secretaría General ha realizado un ejercicio de acompañamiento y asesoría dirigido a las alcaldías municipales y entidades departamentales, incluyendo de manera destacada el Diplomado de Gestión Documental, lo que se constituye en un hecho pionero en las entidades del orden territorial para fortalecer la función archivística del Departamento y su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación del patrimonio documental del Departamento.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

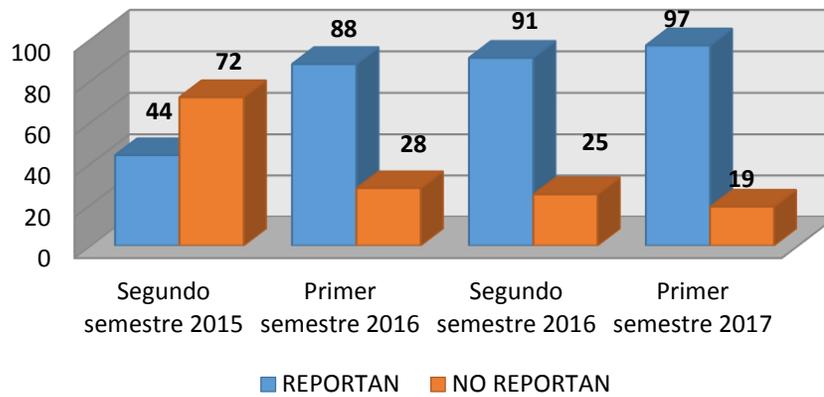
[f/CundinamarcaGov](#) [@CundinamarcaGov](#)

www.cundinamarca.gov.co

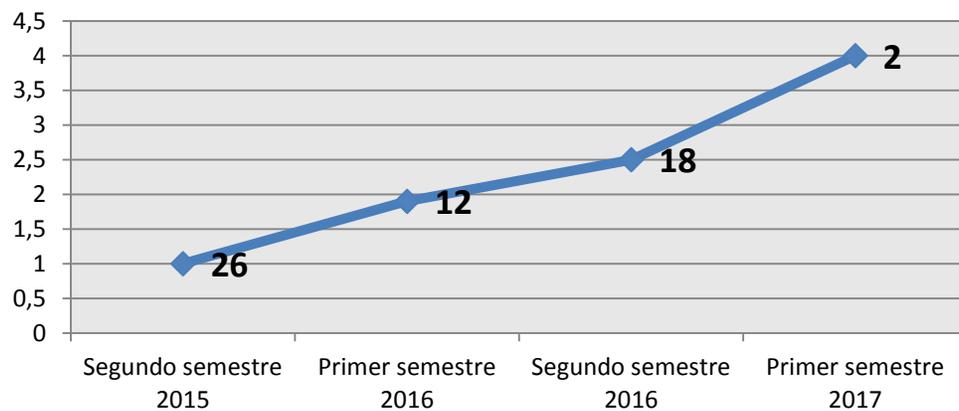




ALCALDIAS MUNICIPALES DE CUNDINAMARCA QUE HAN REPORTADO IGA 2015-2017



INDICE DE GOBIERNO ABIERTO - IGA POSICIONAMIENTO CUNDINAMARCA 2015 - 2017



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://twitter.com/CundinamarcaGov)

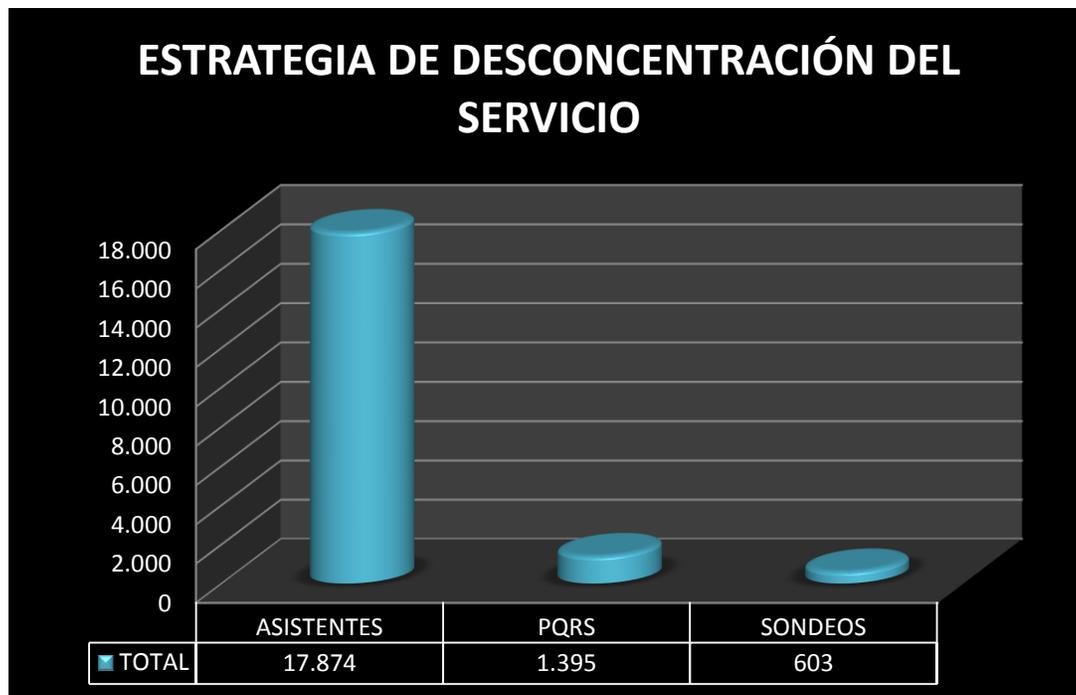
www.cundinamarca.gov.co





- Para la vigencia 2017, la Secretaría General a través de su Dirección de Atención al Ciudadano, dio apoyo a las diferentes Entidades del Departamento en los eventos de desconcentración del servicio, y en los cuales se pudo realizar la atención en sus municipios a 14.727 ciudadanos cundinamarqueses, se recibieron 777 PQRS, las cuales fueron radicadas de manera oficial a través del CIAC o a través de la plataforma de radicación de PQRS de la página web de la Gobernación de Cundinamarca, así mismo se aplicaron 433 sondeos de opinión, los cuales arrojaron como resultado una satisfacción del 89% de los ciudadanos asistentes.

Se pusieron a disposición de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca 7 Puntos de Orientación e Información de la Gobernación – POING, y en los cuales se pudo realizar la atención y orientación de 37.598 ciudadanos cundinamarqueses, a través de estos se lograron aplicar 4.277 encuestas de satisfacción, representando un 11,37% de los ciudadanos atendidos y orientados durante el año 2017.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

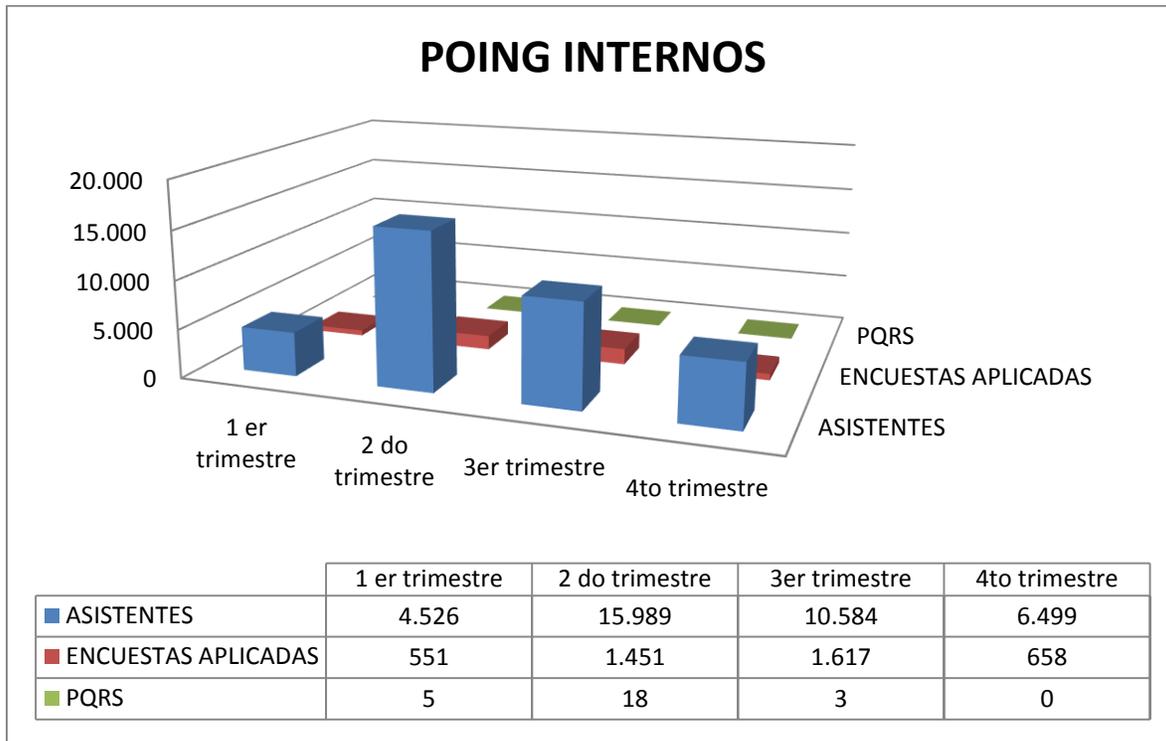


CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





3. APUESTAS TRANSVERSALES

Nombre de la apuesta transversal:

Logros / impactos obtenidos (máximo 2)

- 1.
- 2.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co





4. TEMAS EN PROCESO Y RECOMENDACIONES

Actualmente se encuentra en ejecución con vigencias futuras aprobadas para el 2018 los siguientes contratos:

1. Contrato SG-224-2017 cuyo objeto es PRESTAR EL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS, DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES, CUSTODIA Y CONSULTAS DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA – SEDE CENTRAL por valor total de \$2.461.811.191. Vigencia aprobada por medio de Ordenanza No. 041 y tiempo de ejecución 31 de Octubre de 2018. Valor 2017: \$973.505.981, valor 2018: \$1.488.305.210.
2. Orden de Compra No. 24149 cuyo objeto es CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA CON EL FIN DE ATENDER LOS REQUERIMIENTO DE LA CIUDADANIA EN GENERAL, por valor total de \$728.326.426. Vigencia aprobada por medio de Ordenanza No. 041, y tiempo de ejecución 31 de Octubre de 2018 y/o hasta agotar recursos. Valor 2017: \$208.326.426, valor 2018: \$520.000.000.

5. MODIFICACION DE METAS PLAN DE DESARROLLO PARA PRESENTAR A ASAMBLEA

No. META	DESCRIPCIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN MODIFICADA	JUSTIFICACIÓN
1. 559	ADQUIRIR 10 BIENES INMUEBLES EN BENEFICIO DE LOS HABITANTES DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA DURANTE EL CUATRIENIO	Modificación Texto	Se ha realizado por parte de la Secretaria General un estudio pormenorizado por parte de esta Secretaria en donde se ha consultado con las entidades del Nivel Central que de acuerdo a histórico suelen adquirir predios para su funcionamiento, dicho estudio arroja como resultado la negación por parte de las mismas a adquirir predios en este vigencia y las siguientes correspondientes a la ejecución del Plan de Desarrollo "UNIDOS PODEMOS MAS



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co





			2016 – 2019”, razón por la cual se solicita la modificación de dicha meta.
2. 576	IMPLEMENTAR EN EL 80% DE LAS DEPENDENCIAS DEL SECTOR CENTRAL EL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE EL CUATRIENIO	Modificación texto – Línea Base	Los términos porcentuales para la implementación del Programa de Gestión Documental – PGD de la Gobernación, se proyectaron con base en la expectativa y no el requerimiento, tal como lo manifestó la honorable Duma en el ejercicio anterior, por tanto, en el entendido que se deber dar un cumplimiento total el resultado de la meta debe ser del 100% y por ello la razón de realizar el ajustes sobre la misma.

SANDRA ELIANA RODRIGUEZ GARCIA
Secretaria General



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

