



CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
"LA LEYENDA VIVE!"

E-DEAG-FR-055
Versión 1

PLAN DE DESARROLLO

"UNIDOS PODEMOS MÁS"
2016 – 2020

INFORME DE GESTIÓN 2018

SECRETARÍA GENERAL
Omar Augusto Clavijo Clavijo
Secretario



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
f/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

1. APOORTE A LA CAPACIDAD ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD	5
1.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA.....	11
1.2. APOORTE AL CUMPLIMIENTO DE LA MISION Y VISION DE SU ENTIDAD	12
<i>Logros:</i>	12
<i>Dificultades:</i>	¡Error! Marcador no definido.
1.3. INFORME DE GESTIÓN DE BIENES	14
<i>Logros:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Dificultades:</i>	¡Error! Marcador no definido.
1.4. INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	28
<i>Logros:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Dificultades:</i>	¡Error! Marcador no definido.
1.5. INFORME ATENCIÓN AL USUARIO	38
1.5.1. Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual	38
1.5.2. Socialización y aplicación del manual del usuario.....	54
1.5.3. PQR: Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento.....	59
1.6. INFORME DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	66
<i>Logro:</i>	66
<i>Dificultad:</i>	67
1.7. INFORME DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	67
<i>Logro:</i>	67
<i>Dificultad:</i>	67
1.8. INFORME DE GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN.....	67
1.9. INFORME EL APOORTE DE LA ENTIDAD A LA TRANSPARENCIA:	67
<i>Logros:</i>	67
<i>Dificultades:</i>	¡Error! Marcador no definido.
1.10. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA:	67
1.10.2. GESTION DE RECURSOS DE REGALIAS	68
1.10.4. GESTION DE RECURSOS DE SU ENTIDAD AÑO 2018 (Cifras en Millones de \$).....	68
1.11. INFORME DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	78
<i>Logros:</i>	78

<i>Dificultades:</i>	78
1.12. INFORME DE ASISTENCIA TECNICA MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL.....	79
<i>Logro:</i>	79
<i>Dificultad:</i>	¡Error! Marcador no definido.
1.13. INFORME DE DESEMPEÑO TERRITORIAL	81
<i>Logro:</i>	81
<i>Dificultad:</i>	81
2. APOORTE AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO "UNIDOS PODEMOS MÁS" PARA EL AÑO 2018.	82
2.1. INFORME DE GESTION A NIVEL PROGRAMAS	82
2.1.1. PROGRAMAS DEL EJE 1 CUNDINAMARCA 2036	82
<i>Aportes del programa:</i>	82
<i>Dificultades del programa:</i>	82
<i>Logros Meta de Resultado:</i>	82
<i>Dificultades Meta de Resultado:</i>	82
<i>Logros Meta de Producto:</i>	82
<i>Dificultades Meta de Resultado:</i>	¡Error! Marcador no definido.
2.1.2. PROGRAMAS DEL EJE 2 TEJIDO SOCIAL	83
<i>Aportes del programa:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Dificultades del programa:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Logros Meta de Resultado:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Dificultades Meta de Resultado:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Logros Meta de Producto:</i>	82
<i>Dificultades Meta de Resultado:</i>	¡Error! Marcador no definido.
2.1.3. PROGRAMAS DEL EJE 3. COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE	83
<i>Logros del programa:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Dificultades del programa:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Logros Meta de Resultado:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Dificultades Meta de Resultado:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Logros Meta de Producto:</i>	82
<i>Dificultades Meta de Resultado:</i>	¡Error! Marcador no definido.
2.1.4. PROGRAMAS DEL EJE 4 INTEGRACIÓN Y GOBERNANZA	84
<i>Logros del programa:</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>Dificultades del programa:</i>	¡Error! Marcador no definido.



Logros Meta de Resultado:.....**¡Error! Marcador no definido.**
Dificultades Meta de Resultado:.....**¡Error! Marcador no definido.**
Logros Meta de Producto: 82
Dificultades Meta de Resultado:.....**¡Error! Marcador no definido.**

2.2. INFORME CONTRIBUCIÓN A LOS EJES DEL PLAN DE DESARROLLO..... 101

2.2.1. EJE 1. CUNDINAMARCA 2036 101
Logros / impactos obtenidos..... 101

2.2.2. EJE 2. TEJIDO SOCIAL 101
Logros / impactos obtenidos (máximo 2)..... 102

2.2.3. EJE 3 COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE 102
Logros / impactos obtenidos (máximo 2).....**¡Error! Marcador no definido.**

2.2.4. EJE 4 INTEGRACIÓN Y GOBERNANZA 102
Logros / impactos obtenidos (máximo 2).....**¡Error! Marcador no definido.**

3. APUESTAS TRANSVERSALES 104
Logros / impactos obtenidos (máximo 2).....**¡Error! Marcador no definido.**

4. TEMAS EN PROCESO Y RECOMENDACIONES 105



DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD

Nombre Entidad	SECRETARIA GENERAL	Cargo	SECRETARIO DE DESPACHO
Directivo responsable	OMAR AUGUSTO CLAVIJO CLAVIJO	N° funcionarios	
N° de direcciones y oficinas	5	Fecha de entrega	15 de diciembre 2018
Fecha de Corte de la Información	14 Diciembre de 2018		

1. APOORTE A LA CAPACIDAD ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD

La Secretaría General pertenece a un amplio número de Comités y Juntas, en los que gracias a la articulación y cooperación intersecretarial se ha avanzado en la consecución de importantes proyectos, los cuales se describen a continuación:

COMITES, JUNTAS Y CONSEJOS

1. 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.

2. Presidente 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.

La Junta de Copropietarios de la sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca está compuesta legalmente por:

COPROPIETARIO	ÁREA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ASISTENCIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA	17.165,57	61,19%	61,19%
BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	4.833,41	17,23%	17,23%
FONDO DE PENSIONES	4.439,02	15,82%	15,82%
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	1.615,55	5,76%	5,76 %
TOTAL	28.053,55	100,00%	100%

Para la vigencia 2018, la junta de copropietarios suscribió mediante el acta No. 1 de 2017 "Asamblea Ordinaria de Copropietarios Complejo Arquitectónico Sede Administrativa – Gobernación de Cundinamarca P.H. (Diciembre 14 de 2017)" el proyecto de presupuesto de Ingresos y Gastos para el periodo comprendido entre el 01 de Febrero de 2018 y el 31 de Enero de 2019, en el cual se establecen todas las condiciones del servicio que debe atender la copropiedad de la sede administrativa administrada por la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca durante la vigencia 2018, así mismo mediante Acta No. 1 de 2018 "Asamblea Extraordinaria de Copropietarios Complejo Arquitectónico Sede Administrativa – Gobernación de Cundinamarca P.H (Julio de 2018) fue establecido el seguimiento a ejecución de las actividades desarrolladas por el administrador del complejo – EIC. Por la cual se llevará trimestralmente un seguimiento a las actuaciones realizadas y en conformidad con la norma Icontec 450001, norma en la que la Gobernación de Cundinamarca fue certificada.

A la fecha hay un aspecto importante a tener en cuenta:
 Seguimiento a compromisos de ejecución respecto del acta de copropietarios en coordinación con la secretaría de la Función Pública respecto del cumplimiento de la norma ISO 45001 (Certificación en seguridad y salud en el trabajo).

3. Presidente en el Comité de Conciliación Jurídica

La Secretaria General preside este Comité, por delegación del Señor Gobernador, lo cual se concretó en el Decreto 270 de 2018. Siguiendo los lineamientos normativos que regulan el funcionamiento del mismo. Durante la vigencia 2018 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.

4. **Presidente 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, Ley 594 de 2000 y del 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.

En desarrollo de la presente administración, se han convalidado 14 instrumentos archivísticos, correspondiente a 12 Tablas de Retención Documental – TRD y 2 Tablas de Valoración Documental - TVD, a igual número de entidades del Departamento, pertinentemente.

5. **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 principios archivísticos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos, el Decreto 1080 de 2015 y demás normas pertinentes y complementarias.

En desarrollo del cronograma de ejecución del Plan de Mejoramiento Archivístico – PMA, resultado de la visita realizada por el Archivo General de la Nación, al cierre del mes de octubre se presenta un avance de cumplimiento del 64%.

Se realiza la socialización del PINAR y del Modelo de Requisitos de Documento Electrónico para el sector central de la Gobernación, instrumentos archivísticos entregados a la entidad para su aplicación y observancia.

Luego de las observaciones presentadas por el ente rector, se presentan nuevamente para convalidación, la actualización de las Tablas de Retención Documental TRD del sector central de la Gobernación, aprobadas por el Comité Interno de Archivo, al Archivo General de la Nación.

6. Presidente 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 Secretaría 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.

Dentro de las actividades propuestas en los comités de atención al Ciudadano a lo largo de 2018, así;

Reunión del 11-01-2018

Se realizó informe relacionado con la contratación del Contact center encontrándose el personal ya en inducción, para el inicio de labores.

Se informa el avance en el índice del IGA atención al ciudadano avanza del puesto 28 al puesto 11 obteniendo un porcentaje del 55%.

Reunión del 19-04-2018

Se enfatizó los logros en la implementación de, los siguientes canales de atención al ciudadano con los cuales se logrará un mejor acercamiento al ciudadano cundinamarqués.

Ventanilla Única Virtual

Contact Center.

Feria de servicio oferta institucional

Carrera de observación (realizar 3 actividades durante la vigencia 2018)

Reunión del 25-04-2018

Esta reunión fue de carácter extraordinario y en el cual el único tema a tratar correspondió a la implementación de la Ventanilla Única Virtual.

NOTA desde el mes de abril no se han desarrollado más reuniones.

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

La Secretaría 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 2018, se llevaron a cabo 2 comités de bajas:

1. En enero en donde se dan de baja 14 vehículos para dar en enajenación
2. En agosto se dan de baja a más de 1.000 elementos, y 47 vehículos para subasta.

8. 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

En el transcurso de la vigencia 2018 la Secretaria General asistió a las 2 reuniones programadas por el Comité Departamental de Discapacidad, en primera de ellas se hace la entrega oficial del proceso del plan de implementación de política pública por cada una de la secretaria participante.

En la segunda se lleva a cabo la entrega oficial a la Secretaria de Gobierno en la transición del ministerio del interior según Decreto 2107 de 2016. En el último comité llevado a cabo el 3 de diciembre, se realizó la conmemoración internacional del día de la discapacidad, la apertura al centro de pensamiento y entrega por secretarías de cada proceso de la política pública de las acciones que se han realizado con la población con discapacidad.

9. Presidente 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 crea este comité en aras de garantizar el control de emergencias y sus protocolos de seguridad con el fin de responder oportunamente en una emergencia.

Trabaja de la mano con el sistema de gestión seguridad y salud del trabajo.

Este comité fue clave para certificar la norma internacional ISO 45001/2018 que tuvo la certificación en el mes de octubre del presente año.

Este año se fortalecieron las Brigadas de Emergencia se fortalecieron gracias al apoyo de COE.

Liderado la Secretaría General y conformado por delegados de la Secretaría de Salud, Gestión de Riesgos, Función Pública y la Inmobiliaria de Cundinamarca.

10. 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:



CUNDINAMARCA
EL DORADO
¡LA LEYENDA VIVE!

E-DEAG-FR-055
Versión 1

- Durante el año 2018, se realizaron los Estudios Previos para la elaboración, corrección y Aprobación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Puesta en Marcha, regulación y Seguimiento del PESV con el fin de disminuir y neutralizar los riesgos ocasionados por accidentes en las vías del Departamento de Cundinamarca.
- Los componentes del PESV son: el fortalecimiento de la Gestión Institucional, Comportamiento Humano, Vehículos Seguros, Infraestructura segura, y Atención a Víctimas.

11. 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 metas proyectadas en la secretaria de la Mujer y Equidad de Género. Avances 2018:

1. Delegación por escrito del designado para esta instancia de participación
2. Matriz actualizada de desafíos 2018
3. Matriz de portafolio de servicios 2018.
4. Socialización de la Política Pública Mujer Equidad de Género
5. Para las Secretarías e Instituciones centralizadas y descentralizadas del nivel departamental se diligenció la matriz con las acciones desarrolladas por cada entidad en el marco del Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO), para las vigencias 2016 y 2017, así como, la proyección de acciones 2018. al igual que la proyección de acciones a desarrollar en 2018.



SECPANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

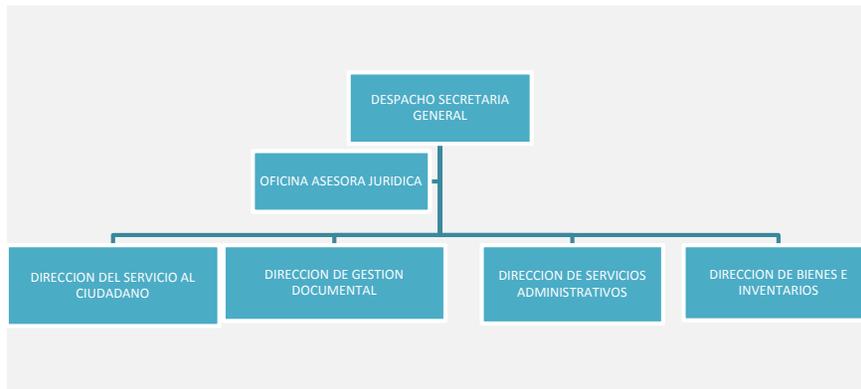
CUNDINAMARCA
unidos podemos más

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
f/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



1.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA

ESTRUCTURA ENTIDAD



CUADRO PLANTA DE PERSONAL:

Dependencia /Oficina	DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO						Total
	Directivo	Gerente y/o Asesores	Profesionales	Técnicos	Asistentes	Otros (OPS)	
Despacho del Secretario	1	3	1	1	-	18	24
Dirección de Atención al Ciudadano	1	2	2	4	8	59	76
Dirección de Gestión Documental	1	-	1	3	6	21	32
Dirección de Servicios Administrativos	1	-	5	2	26	11	15
Dirección de Bienes e inventarios	1	2	1	6	3	4	17
Oficina Asesora Jurídica - Secretaría General	1	3	1	-	1	10	16
Otras entidades y/o Secretarías	-	-	-	-	-	62	62

A la fecha, la Secretaría General cuenta con un total de 210 funcionarios, de los cuales 87 son de planta y 123 contratistas.

La Secretaría es la encargada de contratar personal (OPS) toda vez que cuenta dentro de su presupuesto con un rubro de Remuneración de Servicios Técnicos.



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 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 Ordenanzal 0265 de 2016.

Logros:

- De acuerdo al proceso de depuración de los bienes Inmuebles de propiedad del Departamento de Cundinamarca, se legalizo la titularidad a favor del Departamento de cuatro (4) Bienes Inmuebles de conservación de recursos hídricos ubicados en el Municipio de Lenguazaque por un valor total de \$346.043.498,00

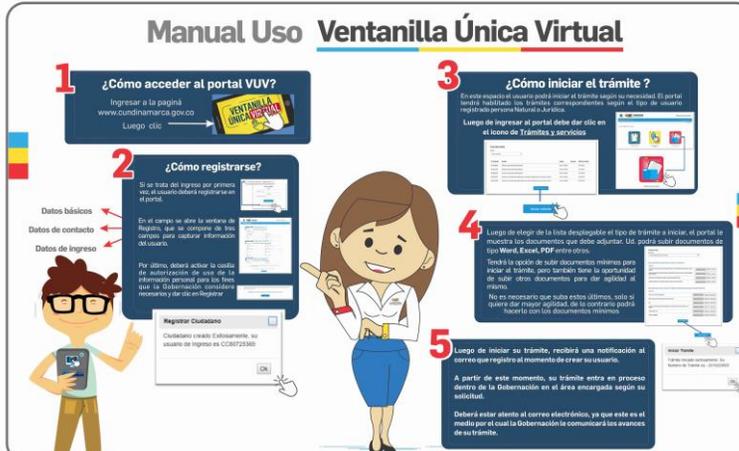
MUNICIPIO	PREDIO	VALOR
Lenguazaque	El Convenio	\$ 34.737.557,00
Lenguazaque	El Alivio	\$ 33.401.925,00
Lenguazaque	El Rosal	\$ 69.030.645,00
Lenguazaque	El Granadillo	\$ 208.873.371,00
TOTAL		\$ 346.043.498,00

- Mediante el proceso de Convergencia al nuevo marco normativo contable, en el tema de bienes Inmuebles (cuentas 164 y 160) se realizó la actualización del valor de los activos en el sistema SAP, con el valor registrado en los avalúos comerciales contratados para tal propósito.
- La Secretaría General entregó en comodato para su uso y goce de 36 bienes inmuebles para el desarrollo de proyectos en los municipios de Apulo, Cajicá, Carmen de Carupa, Cáqueza, Choachí, El Colegio, Fómeque, Fosca, Fuquene, Gachancipá, Gacheta, Granada, Girardot, Guaduas, La Calera, La Palma, La Vega,

Medina, Nilo, Quebradanegra, San Juan de Rioseco, San Cayetano, Sylvania, Tabio, Tibirita, Ubalá, Vergara, Villapinzón y Zipaquirá.

- Desde el inicio de esta Administración Departamental se han adelantado diferentes acciones tendientes a la legalización de los predios ubicados en el Municipio de San Cayetano conocido como el nuevo san Cayetano resultado de la reubicación del mismo; como apoyo a este se entregarán los inmuebles donde se desarrollan actividades propias del Municipio.
- A través de la Dirección de Atención al ciudadano, la Secretaría General puso en marcha la VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL, que pretende agilizar y dar respuesta oportuna y eficaz a algunos de los trámites que requieren los ciudadanos. En este plan piloto participan las Secretarías de Hacienda con siete (7) trámites, Salud con doce (12), Educación ocho (8), secretaria General con dos (2) y Movilidad con un (1) trámite.

Manual Uso Ventanilla Única Virtual



- 1 ¿Cómo acceder al portal VUV?**
Ingresar a la página www.cundinamarca.gov.co
Luego clic
- 2 ¿Cómo registrarse?**
Si se trata de ingreso por primera vez el usuario deberá registrarse en el portal.
En el campo se abre la ventana de Registro, que se compone de tres campos para ingresar información del usuario.
Por último, deberá aceptar la política de autorización de uso de la información personal para los fines que la Gobernación considere necesarios y dar clic en Registrar.
Registrar Ciudadano
Ciudadano creado Exitosamente. Su usuario de ingreso es C000232000
- 3 ¿Cómo iniciar el trámite?**
En esta pantalla el usuario podrá iniciar el trámite según su necesidad. El portal tendrá habilitado los trámites correspondientes según el tipo de usuario registrado en el portal.
Luego de ingresar al portal debe dar clic en el ícono de Trámites y servicios.
- 4**
Luego de elegir de la lista desplegable el tipo de trámite a iniciar, el portal le muestra los documentos que debe adjuntar. Ud. podrá subir documentos de tipo Word, Excel, PDF entre otros.
Tendrá la opción de subir documentos mínimos para iniciar el trámite, pero también tiene la oportunidad de subir otros documentos para dar agilidad al trámite.
No es necesario que suba estos últimos, solo si quiere dar mayor agilidad de su trámite podrá hacerlo con los documentos mínimos.
- 5**
Luego de iniciar su trámite, recibirá una notificación al correo que registró al momento de crear su usuario.
A partir de este momento, su trámite entra en proceso dentro de la Gobernación en el área encargada según su necesidad.
Deberá estar atento al correo electrónico, ya que este es el medio por el cual la Gobernación le comunicará los avances de su trámite.



1.3. INFORME DE GESTIÓN DE BIENES

1. INVENTARIOS PERSONALIZADOS



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 11,106 actualizaciones de bienes muebles en el sistema SAP.



La tendencia ascendente del mes de Agosto corresponde a las reclasificaciones de cuenta de conformidad con el nuevo marco normativo para ajuste en el sistema SAP. De igual manera las tendencias descendientes de los meses de marzo, abril, mayo y junio se justifican en la construcción de la política contable de la cuenta de propiedad planta y equipo, así mismo a la convergencia contable y al cargue de los saldos iniciales de conformidad con dichas políticas.

Dicho lo anterior es importante aclarar que en los meses posteriores inició la ejecución el contrato Nro. 175 de 2018 encargado de realizar la actualización y mantenimiento de la base contable con el objeto de "Prestación de servicio de mantenimiento de la base de datos de inventarios del Nivel Central y actualización de los inventarios de las dependencias remodeladas del Nivel Central del Departamento de Cundinamarca".

Logros:

- Reclasificación y actualización de la base de datos SAP en cuanto a clase de cuentas se refiere dentro del nuevo marco normativo.
- Identificación y actualización en la base de datos del sistema SAP de los bienes en comodato que se encontraban en estados financieros.
- Preparación de la base de datos de los Bienes Muebles del Departamento de conformidad con el nuevo marco normativo para migración de acuerdo con los parámetros establecidos por el sistema SAP.
- Identificación y avalúo de los bienes no ubicados durante la primera fase de la meta Nro. 574 del plan de desarrollo Departamental “Unidos podemos más”.
- Creación, divulgación y adaptación de la nueva política contable en lo que a cuenta propiedad planta y equipo se refiere.
- Celebración del contrato Nro. 175 de 2018 que comprende la ejecución de la segunda fase de la Meta Nro. 574 de nuestro Plan de Desarrollo Departamental “Unidos podemos más”.

Dificultades:

- Dado que se requiere el visto bueno por parte de la Secretaria de Hacienda – Dirección de contabilidad y por parte del módulo SAP no se ha podido realizar el cargue masivo en el sistema SAP del producto final del contrato Nro. 213 de 2017 (primera fase) lo que entorpece el cumplimiento de la línea meta de la meta de producto Nro. 574 de nuestro Plan de Desarrollo Departamental y dificulta el normal funcionamiento del módulo de inventarios personalizados.

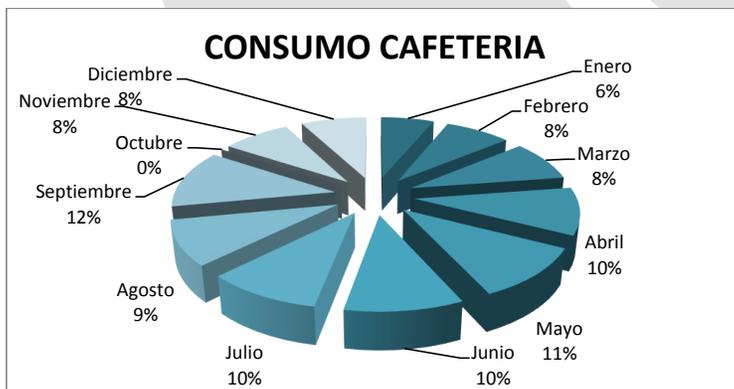
2. ALMACEN GENERAL

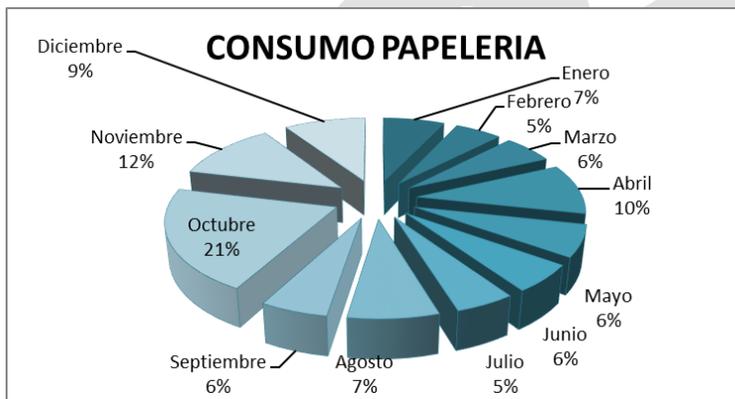
El Almacén General es una unidad de servicio y soporte en la estructura de Gestión de Recursos Físicos con el objetivo de abastecer, resguardar, custodiar y dar ingreso y egreso a todos los bienes muebles, inmuebles y elementos de consumo que son adquiridos, donados, obsequiados, y dados en comodato, 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	ELEMENTOS DE OFICINA E INSUMOS DE COMPUTADORES		CAFETERIA		TOTAL CONSUMO	TOTAL CANTIDAD
	CANT	VALOR	CANT	VALOR		
Enero	12.652	\$ 112.990.292	907	\$ 3.757.303	\$ 116.747.595	13.559
Febrero	9.574	\$ 74.341.408	1.122	\$ 4.740.424	\$ 79.081.832	10.696
Marzo	10.385	\$ 62.210.736	1.243	\$ 5.520.135	\$ 67.730.871	11.628
Abril	18.331	\$ 59.211.720	1.426	\$ 6.546.297	\$ 65.758.017	19.757
Mayo	11.468	\$ 67.616.495	1.536	\$ 5.704.698	\$ 73.321.193	13.004
Junio	10.009	\$ 67.227.199	1.424	\$ 7.476.462	\$ 74.703.661	11.433
Julio	8.722	\$ 74.423.474	1.398	\$ 4.705.507	\$ 79.128.981	10.120
Agosto	13.102	\$ 70.851.282	1.349	\$ 4.713.198	\$ 75.564.480	14.451
Septiembre	9.759	\$ 62.911.557	1.767	\$ 5.910.317	\$ 68.821.874	11.526
Octubre	37.199	112.256.759	1.437	5.540.416	\$ 117.797.175	38.636
Noviembre	21.461	85.432.916	1.164	3.524.112	\$ 88.957.028	22.625
Diciembre	16.790	79.126.092	1.120	3.416.026	\$ 82.542.118	17.910
TOTAL					\$ 990.154.825	195.345





Con respecto a la vigencia inmediatamente anterior se evidencia un aumento en el consumo total de \$262.015.857 M/CTE representados en el 26.46% del total del consumo de la vigencia 2018, justificados en que a partir del año 2018 el Almacén General del Departamento debe suministrar elementos de oficina y cafetería a la contraloría Departamental, lo que impacta de manera significativa en temas como austeridad del gasto, rotación de inventarios y almacenamiento de elementos; así mismo, como se puede observar en las tendencias de consumo en algunos meses las entidades del nivel central obedeciendo a sus funciones misionales aumentaron su consumo.

Dicho lo anterior, el Almacén General a identificado nuevas políticas y controles como la "Política cero papel", controles en tiempos de entrega de pedidos a Almacén General, análisis en rotación de inventarios entre otros.

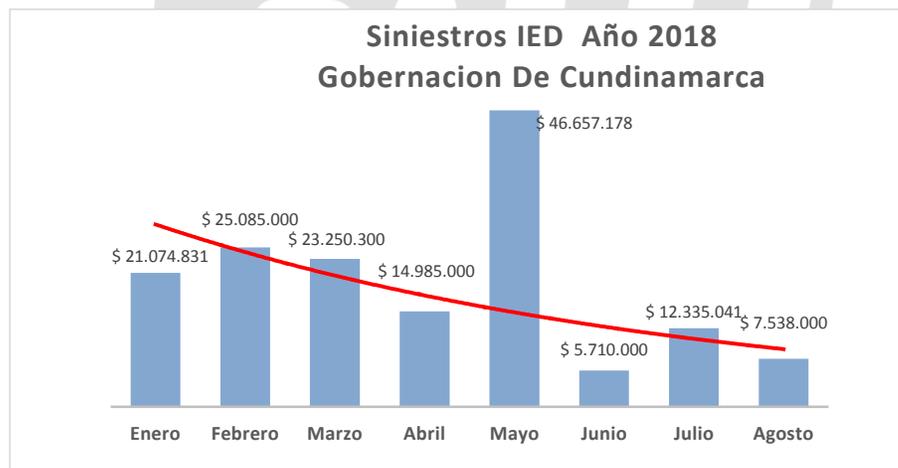
Por otra parte es importante mencionar que a partir de la vigencia 2018 el Almacén General asumió los inventarios y administración de la cuenta propiedad planta y equipo de las Instituciones Educativas en concordancia con la meta de producto Nro. 575 adscrita al Plan de Desarrollo Departamental "Unidos Podemos más". Dicho lo anterior se celebró el contrato Nro. 165 que tuvo como objeto "Contratar la prestación del servicio de levantamiento de inventarios mediante toma física de bienes muebles ubicados en instituciones educativas oficiales de catorce (14) municipios del departamento de Cundinamarca, basado en criterios de las normas NICSP (normas internacionales de contabilidad)" mediante el cual se realizó levantamiento de inventarios y actualización de 164.357 activos ubicados en 242 sedes en 41 instituciones educativas, siendo este un hito para el Departamento ya que este proyecto es un piloto que el Almacén General en cabeza de la Dirección de Bienes e Inventarios se encuentra realizando.





Logros:

- La Dirección de Bienes e inventarios para la vigencia 2018 logro la consolidación de los inventarios de las IED no certificadas, los cuales fueron realizados por los rectores de las instituciones como prueba piloto para establecer un aproximado de bienes y así estructurar el proceso de levantamiento de inventario de estas. Los inventarios fueron entregados por parte de la Secretaria de Educación a fin de tener el manejo administrativo sobre los bienes, pues es esta Secretaria la encargada del manejo de los bienes del Departamento.
- Se tomó el manejo de los siniestros de las IED, lo cual genero una reducción en el reporte de los mismos de la siguiente manera



Dificultades:

- Actualmente el Almacén General no cuenta con espacios adecuados de bodegaje, lo que dificulta el transporte y almacenamiento de los suministros y elementos de consumo que garantizan el funcionamiento de las entidades del Nivel Central. Lo anterior dado que el día 06 de marzo del presente año se venció el comodato mediante el cual la FAC prestaba a el Almacén General una bodega ubicada en la Calle 13.





3. COMITÉ DE BAJAS

El día 26 de enero se realizó comité donde se presentaron para baja los vehículos que se encontraban en comodato en el consejo superior de la judicatura y que por su desuso fueron dados de baja, la destinación de estos fue la enajenación a título gratuito.

El 15 de agosto se presentó a comité de bajas el listado de los bienes que por su daño irreparable presento el almacén general, adicional en este comité se presentaron a consideración elementos de cómputo y periféricos reportados por mesa de ayuda y devueltos al almacén general con concepto para dar de baja de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN	CANT.
Elementos de computo	490
Elementos de bodega	427
Mobiliario remodelaciones Sec. Salud	1089
Parque Automotor	47
Motos – Sec. Agricultura	9
TOTAL	2062

Logros:

- Se logró la articulación con la Secretaría 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

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

Se realizaron dos adiciones por valor de \$669.846.110 y \$327.611.272, respectivamente al contrato 079 de 2016 que tuvo cubrimiento incluidas sus adiciones desde el 30 de junio de 2016 a las 00 horas hasta el 30 de septiembre de 2018 a las 00 horas, para atender novedades por inclusiones, actualizaciones y modificaciones en las pólizas contratadas. De igual manera se suscribió el contrato Nro. 183 de 2018 cuyo cubrimiento abarca desde el 30 de septiembre de 2018 a las 00 hasta el 18 de agosto de 2019 a las 00 horas por valor de \$2.027.106.600 con el objeto de *“Contratar los seguros que amparen los intereses patrimoniales actuales y futuros, así como los bienes de propiedad del departamento de Cundinamarca, que estén bajo su responsabilidad y custodia y aquellos que sean adquiridos para desarrollar las funciones inherentes a su actividad.”*

Expuesto lo anterior se detallan los Sinistros (Póliza Todo Riesgo Daños Materiales y Automóviles) tramitados en lo que lleva del año 2018, de la siguiente manera:





TRAMITE/ESTADO	Nro.	Valor
Automóviles - Pérdida Parcial por Daños	2 \$	5.383.010
Indemnizado - Con Soporte de Pago	2 \$	5.383.010
Tramite - Pdte Ingreso al Taller del Vehiculo		
Tramite - Pdte Reparación y Entrega Vehiculo		
R. C. S. P. - Gastos de defensa	1 \$	14.000.000
Tramite - Terminación del Proceso	1 \$	14.000.000
TRDM - Daño interno en equipo electrico y electronico		
Tramite - Pdte Doc. Por la Entidad		
Tramite - Pdte Respuesta Aseguradora		
Tramite - Pdte Soporte de pago		
TRDM - Hurto calificado para cualquier bien	6 \$	33.372.200
Indemnizado - Con Soporte de Pago	6 \$	23.622.200
Tramite - Pdte Doc. Por la Entidad		
Tramite - Pdte Respuesta Aseguradora		
Tramite - Pdte Soporte de pago		\$ 9.750.000
TRDM - Hurto simple para cualquier bien		
Tramite - Pdte Doc. Por la Entidad		
Tramite - Pdte Soporte de pago		
Total general	9 \$	52.755.210

Logros:

- Con respecto a la vigencia anterior se logró una reducción del 86.15% en la siniestralidad de las entidades del Nivel Central, lo que se traduce en un ahorro de \$328.362.948 M/cte para la vigencia 2018.



5. BIENES INMUEBLES



Con corte a 31 de Octubre de 2018 el Departamento de Cundinamarca cuenta con 1009 predios registrados en la base de datos del sistema de información financiera SAP



Ubicados en 107 municipios incluidos 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 670 predios, se evidencia una disminución en la certificación de predios con respecto a la vigencia anterior ya que el pago de impuestos de algunos Inmuebles son responsabilidad de los comodantes

En la vigencia 2018 se realizaron donaciones de predios en los Municipios de Tena y Utica para proyectos de vivienda. De igual manera se incorporaron cuatro recursos hídricos reportados por la Secretaria de Medio Ambiente en los Municipios de Fomeque, chaguaní y dos en el municipio de Une, de la siguiente manera:

DESCRIPCION	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Inicio de la vigencia, propiedad del Dpto.	625	714	774	787	904	908	937	1005
Inmuebles adquiridos	28	63	37	0	2	0	0	2
Hallazgos (Incorporados)	66	0	0	117*	2	29	68	4
Entregados por Dación de Pago a la Univ. de Cundinamarca	0	-3	-24	-7	-2	0	0	
Donaciones (Entregados)	5	0	0	-3	0	0	-2	-2
Depuración base SAP	0	0	0	-4	0	0	0	
Comodatos contabilizados dentro de la propiedad del Dpto.	10	0	0	0	0	0	0	
TOTAL A FINALIZAR VIGENCIA	714	774	787	904	908	937	1005	1009

Logros:

- Mediante el proceso de Convergencia al nuevo marco normativo contable, en el tema de bienes Inmuebles cuentas 164 y 160 se realizó la actualización del valor de los activos en el sistema SAP, con el valor registrado en los avalúos comerciales contratados para tal propósito.

- La realización de contratos de Comodato entregando en uso y goce de los bienes inmuebles para el desarrollo de proyectos en los municipios de Cundinamarca, de la siguiente manera:

No	Municipio	Destinación	Comodatario	Número de Comodato
1	Apulo	Funciona Centro de salud Rafael Reyes, en Apulo	ESE Hospital Marco Felipe Afanador de Tocaima	SG-264-2017 Noviembre 10 de 2017
2	Bogotá	Predio funciona Sede Administrativa de la Unidad Nacional de Protección	Unidad Nacional de Protección	SG - 139-2016 Diciembre 07 de 2016
3	Cajica	Predio funciona de la sede Administrativa y Operativa de Asocentro	Asocentro	SG-127-2015 Junio 12 de 2015
4	Cajica	Predio funciona el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cundinamarca	ICBF regional Cundinamarca	SG-238-2018 Noviembre 10 de 2017
5	Carmen de Carupa	Inmueble para Funcionamiento Casa de la Cultura	Municipio de Carmen de Carupa	SG -201-2017 Septiembre 05 de 2017
6	Cáqueza	Predio funciona Cuerpo de Bomberos	Municipio de Caqueza	SG-240-2017 Noviembre 10 de 2017
7	Cáqueza	Predio para funcionamiento Sede JAC Barrio El Palmar y Defensa Civil	Municipio de Cáqueza	SG-245-2017 Noviembre 10 de 2017
8	Cáqueza	Predio La Granja para proyecto agropecuario	Municipio de Cáqueza	SG- 119 - 2016 Noviembre 01 de 2016
9	Choachi	Inmueble para funcionamiento Sede Sena	Municipio de Choachi	SG-243-2017 Noviembre 10 de 2017
10	El Colegio	Funciona Puesto de Salud La Victoria, en el Colegio	ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de La Mesa	SG-239-2017 Noviembre 10 de 2017
11	Fomeque	Predio para funcionamiento exclusivo en temas educativos	Municipio de Fomeque	SG-126-2018 Junio 12 de 2015

12	Fosca	Predio para funcionamiento laboratorio de procesamiento de alimentos en la Inspección El Ramal	Municipio de Fosca	SG-171-2018 Agosto 8 de 2018
13	Fuquene	Predio Funcionamiento sede Corporación Autonoma Regional	Corporación Autónoma Regional-CAR	SG-140-2017 Junio 28 de 2017
14	Gachancipa	Funciona Puesto de Salud de Gachancipa	ESE Hospital San Antonio de Sesquilé	SG-139-2017 Junio 28 de 2017
15	Gacheta	Predio donde funciona Centro Turístico La Ribiera	Municipio de Junín y Gacheta	SG-089-2016 Agosto 09 de 2016
16	Granada	Funciona Puesto de Salud, en Granada	ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha	SG-265-2017 Noviembre 10 de 2017
17	Girardot	Predio para funcionamiento del programa municipal en beneficio de la población vulnerable	Municipio de Girardot	SG-076-20145 Abril 8 de 2015
18	Guaduas	Predio para funciomiento Unidad de Atención Integral de Guaduas	Municipio de Guaduas	SG-085-2014 Diciembre 16 de 2014
19	La Calera	Funciona Puesto de Salud de La Calera	ESE Hospital Divino Salvador de Sopo	SG-176-2018 Agosto 24 de 2018
20	La Palma	Casa Lote para el funcionamiento Hogar de Paso de los Menores Infraactores	Municipio de La Palma	SG-150-2016 Diciembre 23 de 2016
21	La Vega	Predio para la conservación, recuperación, protección y Control del Parque Tematico El Tabacal	Municipio de La Vega	SG-088-2014 Diciembre 23 de 2014
22	Medina	Funcionamiento Sede del Sena Regional Medina	SENA Regional Cundinamarca	SG-235-2017 Noviembre 10 de 2017
23	Medina	Funciona Sede Bomberos	Municipio de Medina	SG-263-2017 Noviembre 10 de 2017
24	Medina	Predio para funcionamiento de la JAC La Manguita, adecuación de escenarios deportivos y culturales	Municipio de Medina	SG-194-2017 Agosto 29 de 2017
25	Nilo	Funciona Puesto de Salud "Pueblo Nuevo", en Nilo	ESE Hospital de Girardot	SG-250-2017 Noviembre 10 de 2017

26	Quebradanegra	Funciona Puesto de Salud "La Milagrosa", Quebradanegra	ESE Hospital Salazar de Villeta	SG-247-2017 Noviembre 10 de 2017
27	San Juan de Rioseco	Casa para funcionamiento de ESAP	San Juan de Rioseco	SG-246-2017 Noviembre 10 de 2017
28	San Cayetano	Predio para el desarrollo e instalación Estación de Gas Domiciliario	Municipio de San Cayetano	SG-079-2014 Noviembre 14 de 2014
29	San Cayetano	Para funcionamiento el Consejo Superior de la Judicatura - Juzgado Promiscuo Municipal	Consejo Superior de la Adjudicatura	SG-165-2015 Junio 24 de 2015
30	Silvania	Funciona ESE Hospital Ismael Silva	ESE Hospital Ismael Silva - Silvania	SG-050-2014 Noviembre 14 de 2014
31	Tabio	Funciona del Centro Entrenamiento para la prevención y atención de Desastre	Cruz Roja Bogotá - Cundinamarca	SG-199-2013 Diciembre 31 de 2017
32	Tibirita	Predio para proyecto: Micro Central del Beneficio de Café Cereza	Municipio de Tibirita	SG - 236-2017 Noviembre 10 de 2017
33	Ubala	Funciona Puesto de Salud de Ubala	ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina	SG-166-2018 Julio 30 de 2018
34	Vergara	Funciona Hospital Santa Barbara	ESE Hospital Santa Bárbara de Vergara	SG-249-2017 Noviembre 10 de 2017
35	Villapinzón	Predio funciona proyecto fortalecimiento de la producción agropecuaria del municipio de Villapinzón y la región	Asociación Productora de Productores de Papa de Cundinamarca	SG-164-2015 Noviembre 9 de 2015
36	Zipaquirá	Funciona sede ICA	ICA-ZIPAQUIRÁ	SG-099-2017 Marzo 05 de 2017

- La Administración Departamental como apoyo al municipio de San Cayetano, entregara los inmuebles donde se desarrolla actividades propias del municipio, actualmente el Secretario General firmo escritura de Subdivisión ante la Notaria Pacho, la cual pasa a la Oficina de Registro de Pacho para la asignación de folios de matrícula inmobiliaria y ante la Oficina de Catastro para la asignación de cédulas catastrales, una vez realizado este trámite, se realizara el proceso para la presentación ante la Honorable Asamblea Departamental.

- Se logró la subdivisión predial y división material del predio denominado LA FAGUITA que tiene un valor comercial de \$ 16.069'755.705 para el año 2014, ubicado en Cajicá según Escritura Pública 0808 de septiembre 21 de 2018 para posterior donación de un predio al municipio de Cajicá con el fin de construir el Colegio 10.
- Se logró la cesión gratuita a favor del DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA del predio denominado "Vía Carreteable", localizado en la vereda el Totumo jurisdicción del municipio de San Juan de Rioseco, por un valor de \$1'549.000.00 por parte de Blanca Mercedes Pedraza de Pérez con destino a la vía Cambao
- Se logró donar el predio denominado LOTE "ÀREA URBANA" al municipio de Gachetá por un valor de \$966.624.265.00 con el fin de realizar las construcciones del "Parque Temático Ambiental" donde puedan confluir sus habitantes, visitantes y transeúntes para realizar, recibir y generar actividades temáticas y lúdicas propias de este tipo de espacios
- Se logró la subdivisión predial y división material del predio de propiedad del Departamento de Cundinamarca donde se trasladó y construyó el perímetro urbano del municipio de San Cayetano para posteriormente donar a este municipio los predios donde se ubicó el equipamiento colectivo, los cuales representan un valor \$7.217'566.877
- Se instauró querrela de amparo policivo contra Andrea Carolina Lemus Fonseca respecto del predio denominado EL PIN ubicado en el municipio de San Antonio del Tequendama que tiene un valor comercial al año 2014 de \$ 190'713.908
- Se logró vender el predio propiedad del Departamento de Cundinamarca a la Agencia Nacional de Infraestructura por un valor de \$ 38'973.544 con destino al PROYECTO VIAL HONDA – PUERTO SALGAR – GIRARDOT.

Dificultades:

- Falta de equipos de Topografía para realizar los levantamiento topográficos para la verificación y/o actualización de áreas y linderos de los inmuebles de propiedad del Departamento, actividades propias de la Dirección de Bienes e Inventarios.
- Durante esta vigencia se evidencio que la Secretaria del Ambiente, realizo la adquisición de bienes inmuebles destinados a Recursos Hídricos, los cuales fueron incorporados en el sistema SAP a otras cuentas contables, las cuales no son posibles verlas en el módulo de Inmuebles de la Dirección de Bienes e Inventarios,

lo que produjo que en la reciente Auditoría de Control Interno, realizaran un NO Cumplimiento, por Causa “Desactualización de la Base de Datos de los Bienes Inmuebles del Departamento de Cundinamarca”, lo cual evidencia falta de controles para evitar la exposición a la materialización del riesgo “Pago de sanciones y multas”.

1.4. INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Secretaría General, a través de la Dirección de Gestión Documental, ha gestionado actividades que permiten incentivar y promover el cumplimiento de los requerimientos de ley, enmarcados en las políticas nacionales archivísticas.

Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos; políticas de transparencia y acceso a la información pública, tal como lo define la Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia y acceso a la información pública nacional; políticas culturales encaminadas a la recuperación y conservación de la memoria documental del Departamento, Ley 1185 de 2008, Ley General de Cultura; así como también, toda la normatividad reglamentaria correspondiente y vigente.

Gráfica.- Evaluación de Tablas 2018



Las entidades que conforman el Sistema Departamental de Archivos – SDA del departamento de Cundinamarca son: las 116 Alcaldías Municipales, los 116 Concejos Municipales, las 116 Personerías, las entidades descentralizadas del orden departamental y municipal, los Hospitales de la Red Hospitalaria Departamental, los hospitales municipales, las Empresas de Servicios Públicos, los Institutos de Deportes y de cultura, entre otros, además de las entidades privadas que cumplen funciones públicas del orden departamental y municipal.

El censo que consolida la dirección de gestión documental sigue creciendo año tras año como lo refleja la siguiente gráfica.

Gráfica.- Censo Entidades del Sistema Deptal de Archivos



Gráfica. - Estadística Censo Departamental

Como seguimiento a la gestión adelantada por la Dirección de Gestión Documental de la Secretaría General, para promover la organización de los archivos de gestión, se han emitido comunicaciones a las dependencias para la presentación de informes de avances denominados Planes de Mejoramiento Archivístico – PMA, donde se reporte el avance sobre la debida organización y conservación de los documentos correspondientes a cada Secretaría y las dependencias que la componen.

La Secretaría General ha expedido la Circular 019 de 2018, por medio de la cual se requirió a las dependencias en la presentación de un informe trimestral de avance, en la organización de sus archivos de gestión, los cuales deberán cumplir con lo establecido con en la normatividad vigente para ello se anexa cuadro con Detalle de la información recolectada y conclusiones del ejercicio:

No	OFICINA PRODUCTORA	VOLUMEN DOCUMENTAL ORGANIZADO SIN INVENTARIO		VOLUMEN DOCUMENTAL ORGANIZADO CON INVENTARIO	
		CAJAS X200	ML	CAJAS X200	ML
1	DESPACHO DEL GOBERNADOR		0	19	3,8
2	SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL		0	44	8,8
3	SECRETARIA DE AGRICULTURA		0	254	50,8
4	SECRETARIA DE AMBIENTE	30	6	5	1
5	SECRETARIA DE INCLUSION SOCIAL	60	12	195	39
6	SECRETARIA EDUCACION	370	74	1375	275
7	SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	5	1	3312	662,4
8	SECRETARIA MUJER Y GENERO	23	4,6		0
9	SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA Y GAS	16	3,2	15	3
10	SECRETARIA DE PLANEACION	123	24,6	252	50,4
11	SECRETARIA GENERAL	49	9,8	14	2,8
	TOTALES EN ML	676	135,2	5485	1097

Conclusiones:

- Reportar a Control Interno las 12 Secretarías que no cumplieron con lo requerido en la Circular 019 de 2018, expedida por la Secretaría General.
- Enfatizar los seguimientos en las dependencias que presentan inquietudes y debilidades en la organización.
- Se informará a las secretarías que reportaron el informe, las mejoras que deben hacer para el tercer informe.

Continuando con el ejercicio de consolidación de los 9 instrumentos archivísticos la dirección de gestión documental, se socializó mediante correo electrónico a todos los funcionarios de la gobernación de Cundinamarca la circular No 015 de 2018, sobre la socialización de la Política de Gestión Documental de la Gobernación y el Modelo de Requisitos de Documento Electrónico.

Igualmente, se compartió la circular No 016 de 2018, sobre la socialización del Plan Institucional de Archivos – Pinar.

TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL.- TRD

La Secretaria General (Dirección de Gestión Documental) en cabeza de la Gobernación de Cundinamarca, ha venido adelantando el proceso de convalidación de Tablas de Retención Documental TRD, de conformidad con el Decreto Ordenanza 0265 de 2016, así como del Decreto 066 de 2015 Ordenanza inmediatamente anterior, 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 realizó 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 la verificación de cumplimiento de la aplicación de TRD de las dependencias del sector central de Gobernación, durante los tres trimestres realizados se registra un logro de cumplimiento sobre el 92% del total de las dependencias que conforman el sector central de la Gobernación, 146 dependencias.

La Dirección de Gestión Documental radico al Archivo General de la Nación, al comité evaluador de documentos oficio con asunto: Remisión de las tablas de retención documental para revisión y convalidación, con fecha de recibido del 17 de octubre del 2018 y a la espera de una respuesta positiva del ente rector AGN.

Por otra parte, La Dirección de Gestión Documental con el apoyo del archivo central de la Gobernación de Cundinamarca realizan trimestralmente cronograma de visitas para la verificación de cumplimiento de la aplicación de TRD de las dependencias del sector central de la Gobernación; durante los tres primeros trimestres se consolida el indicador con los siguientes datos:

- Primer trimestre 77% de las dependencias programadas cumplieron con este requisito.



- Segundo trimestre hubo un incremento, lográndose un cumplimiento del 79% por parte de las dependencias programadas, situación que se mantuvo con una leve baja.
- Tercer trimestre, arrojando un cumplimiento del 75% es de anotar que en este trimestre se realizaron las visitas con el acompañamiento de 4/72 bajo el contrato interadministrativo n° 224-de 2017 y se visitaron un total de 89 dependencias del sector central.
- Cuarto trimestre, es el mejor resultado de los cuatro trimestres del año se debe al empuje y compromiso adquirido por las dependencias visitadas, el porcentaje de cumplimiento fue del 95%.



Grafica.- Cumplimientos a verificación y aplicación de TRD en el sector Central

Para la verificación de cumplimiento de la aplicación de TRD de las dependencias del sector central de la Gobernación, durante los cuatro trimestres realizados se registra un logro de cumplimiento sobre el 82% del total de las dependencias que conforman el sector central de la Gobernación, 146 dependencias.

Finalmente, se emitió la circular No 019 de 2018, sobre el informe trimestral de avances en la organización de archivos de gestión y actividades de seguimiento para el sector central de la Gobernación.



Logros:

- Como avance significativo para el 2018, se han podido realizar visitas de seguimiento a más del 90% de las 146 dependencias, que conforman el sector central de la Gobernación.
- Se convalidaron 14 Tablas de Retención y Valoración Documental de diferentes municipios del departamento.
- Se ha logrado un avance del 64% en el Plan de Mejoramiento Archivístico – PMA suscrito con el AGN, al cierre del mes de octubre del corriente.
- Se diseñó un curso de capacitación para elaborar el Programa de Gestión Documental y establecer un mecanismo de asesoría y seguimiento para obtener el PGD en los Municipios.
- Se ha desarrollado un aumento constante en la cantidad de Alcaldías Municipales de Cundinamarca que atienden el reporte semestral requerido por medio de la Circular externa 001 de 2014 expedida por el AGN
- A través la Dirección de Gestión Documental y el Consejo Departamental de Archivos de Cundinamarca, se ha apoyado, asistido, acompañado y capacitado a los entes que conforman el Sistema Departamental de Archivos de Cundinamarca, lo que a la postre le ha permitido a este Departamento ostentar el primer lugar entre los 32 departamentos del país y para la Secretaría General, mostrar un honroso segundo lugar, en el componente de gestión documental de importante índice.

Dificultades:

La posibilidad de sacar los concursos de méritos definidos para procesos contractuales con los cuales se pretendía, entre otros, los dos instrumentos archivísticos con los cuales se completaría el número total de instrumentos requeridos por la norma y otros requerimientos adicionales.

USO EFICIENTE DEL PAPEL

De conformidad con el plan de desarrollo “UNIDOS PODEMOS MAS 2016-2020”, Es propósito del gobierno departamental ofrecer a los ciudadanos servicios eficientes, efectivos y eficaces que permitan implementar la transparencia en el sector público a nivel territorial.



Una de las estrategias que se tiene es el “uso eficiente del papel”, que consiste en la reducción consciente de documentos físicos por otros soportes alternativos y medios electrónicos.



Gráfica.- Consumo de Papel 2018

Con el fin de avanzar en los lineamientos, la Secretaría General socializa a todos los servidores públicos del sector central de la Gobernación, el uso eficiente del papel, mediante circular interna n° 10 del 2018 de fecha 21 de marzo.

Se emite, con la circular No 010 de 2010, el decálogo del uso eficiente de papel al sector central de la Gobernación.

Sobre este aspecto es importante destacar el proceso de eliminación realizado a los más de 2.500 metros lineales, los cuales un volumen superior al 90% correspondían a información de la Secretaría de Hacienda, pero que fueron coordinados a través de la Secretaría General de la Nación y que se realizaron cumpliendo normas en beneficio del impacto ambiental.

ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

En desarrollo de la planeación de la Dirección de Gestión Documental y en cumplimiento a la meta 576, en la actividad de aseguramiento de la Información, a través del proyecto de tercerización para la custodia y organización técnica de los documentos, contrato interadministrativo con Servicios Postales Nacionales-472, se ha logrado el aseguramiento, la disponibilidad y el control de más de 10.000 metros lineales de los cuales el 40%

corresponde a la Secretaria de Educación, otro 30% a la Secretaria de Salud y el restante a las demás dependencias de la Gobernación.

Con la circular No 015 de 2018, sobre la socialización de la Política de Gestión Documental de la Gobernación y el Modelo de Requisitos de Documento Electrónico.

Se socializo la circular No 016 de 2018, sobre la socialización del Plan Institucional de Archivos – Pinar.

De 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 019 de 2018, sobre el informe trimestral de avances en la organización de archivos de gestión y actividades de seguimiento para el sector central de la Gobernación.

CAPACITACIONES

A través de la gestión adelantada ante el Archivo General de la Nación, se logró la asignación de cupos de capacitación para diferentes tipos de entidades: Instituciones Educativas, Concejos Municipales, Hospitales de Primer Nivel y Alcaldías Municipales, así:

TEMA	TIPO DE ENTIDAD	FECHA	JORNADA
TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED EDUCATIVA DEL DEPARTAMENTO	22, 23 ABRIL	16 horas
TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	CONCEJOS MUNICIPALES	Mayo	16 horas
INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS, NORMATIVIDAD Y PROCESOS TECNICOS DE ORGANIZACIÓN	HOSPITALES DE PRIMER NIVEL	Junio	16 horas
SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN	ALCALDIAS MUNICIPALES	27/07/2018	8 horas
SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN	ALCALDIAS MUNICIPALES	27/08/2018	8 horas
SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN	ALCALDIAS MUNICIPALES	10/09/2018	8 horas
SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN	ALCALDIAS MUNICIPALES	27/09/2018	8 horas

Cuadro No. 1: Capacitación programadas con el AGN para el año 2018.

Tabla. - Capacitaciones AGN 2018



PROVINCIAS (Alcaldías-hospitales-concejos, personerías)	NUMERO DE ASISTENTES
ALMEIDAS	10
ALTO MAGDALENA	39
BAJO MAGDALENA	4
GUALIVA	14
MAGDALENA CENTRO	6
ORIENTE	8
RIONEGRO	5
SABANA CENTRO	29
SABANA OCCIDENTE	22
SOACHA	6
SUMAPAZ	10
TEQUENDAMA	16
UBATE	15
TOTAL ASISTENTES	184

Tabla.- capacitaciones AGN 2018 por número de asistentes

Logros:

- Se realizó un convenio con la Universidad Nacional abierta y a distancia para la realización un diplomado en Gestión Documental, con la participación de 70 entidades del Departamento.
- Con el apoyo del Archivo General de la Nación y la Gobernación de Cundinamarca se programaron cuatro secciones de capacitación para 40 entidades, sobre el Sistema Integrado de Conservación, logrando una asistencia de 75 entidades municipales. Cumpliendo con la meta 576 del plan de desarrollo de Unidos podemos más
- Se desarrolló la segunda fase de la Implementación del Programa de Gestión Documental para el sector central de la Gobernación con la cual más del 90% de las dependencias del sector central de la Gobernación han sido visitadas.
- Se realizó la capacitación a todo el equipo de gestores documentales del sector central de la Gobernación, sobre los aspectos más relevantes en la normativa y buenas prácticas para el manejo y saneamiento documental.
- Se gestionan recursos para darle continuidad al servicio de custodia documental de la Gobernación y a los procesos de Gestión Documental de todo el nivel central de la Gobernación de Cundinamarca.



SECPLANEACIÓN
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más



- A pesar de no haber llevado a cabo ningún proceso contractual con los recursos apropiados para la meta producto 576 "Implementar en el 80% de las dependencias del sector central el programa de gestión documental durante el cuatrienio" en la vigencia 2018, esto no ha sido impedimento para mantener la prestación del servicio y brindar el apoyo en los servicios solicitados.
- La publicación de la Circular de política de gestión documental y de modelo de requisitos de documento electrónico MOREQ.
- El porcentaje de avance sobre el Plan de mejoramiento archivístico suscrito con el Archivo General de la Nación se ubica en un 100%.
- Fortalecimiento del equipo de gestión documental que permite generar un avance dinámico en la estrategia planteada para la meta.
- Se ha percibido el reconocimiento por parte, tanto, de entidades del orden Nacional como lo es la Procuraduría General de la Nación a través de su medición Índice de Gobierno Abierto IGA, como de cada una de las alcaldías de los 116 municipios del Departamento a quienes se les ha brindado asistencia técnica de manera continua, desde el inicio de la gestión realizada en gestión documental por la Secretaria General.
- Más del 90% de la implementación del Programa de gestión Documental - PGD en las dependencias del sector central de la Gobernación de Cundinamarca.
- Finalmente, y por primera vez en la Gobernación se realizó una limpieza directa documental a más de 14.000 metros lineales de documentos de las dependencias del sector central de la Gobernación a través de un contrato que se realizó por SECOP II, eliminando así los documentos que han perdido valor administrativo y/o probatorio y no adquieren valor secundario o histórico, además que ya han cumplido su tiempo de retención y en consecuencia son objeto de eliminación.

Comentado [AMGC1]: Es necesario especificar la meta de la cual se está haciendo referencia

Comentado [AMGC2]: Indicar lo que traducen las siglas

Comentado [AMGC3]: Mejorar la redacción del logro: en qué avanza la gobernación o que satisface al haber hecho dicha limpieza?

Dificultades:

- A la ya difícil situación de tener espacios no adecuados tanto en los archivos de gestión como en el archivo central, se suman los dos incidentes por inundación presentados en el Archivo Central, situación que ha puesto en grave riesgo de pérdida información y documentos de alta consulta ciudadanía y considerados, algunos de ellos, como patrimonio del departamento.



1.5. INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

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

Las estrategias encaminadas a la satisfacción de los usuarios para la prestación de los servicios se realizan a través de diferentes canales de atención al ciudadano y están enfocadas en el mejoramiento continuo de la institución, la eficacia de los procesos y la eficiencia de los mismos.

En cuanto al canal **presencial** las estrategias se han consolidado durante la vigencia 2018, el Centro Integrado de Atención al Ciudadano **CIAC** se ha convertido en un punto donde convergen servicios al ciudadano tanto para recepción de documentos como para orientación de trámites y servicios de la entidad; adicionalmente mediante un acuerdo de colaboración con la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios ahora la Gobernación de Cundinamarca cuenta con una oficina digital que tiene una aplicación que permite escanear documentos, imprimir radicados, hacer llamadas directas a la línea de atención del usuario de la Supe servicios y video llamadas con gestores de la entidad, además permite realizar pagos a servicios públicos. En una sola herramienta se integran todas las funcionalidades para que los usuarios puedan hacer sus requerimientos.

En cuanto al funcionamiento de los Puntos de Orientación e Información **POING**, se han convertido en un punto de referencia para los visitantes de la sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca ya son más de 37.590 los ciudadanos que acuden a estas recepciones. Es importante mencionar que esta estrategia se trasladó a la vitrina más grande de Cundinamarca – EXPOCUNDINAMARCA, donde se orientó a más de 65 mil entre visitantes y expositores que asistieron al evento realizado entre el 6 y el 9 de diciembre en Corferias.



ENTRADA LIBRE
CUPO LIMITADO

EXPO CUNDINAMARCA
NÍVELA EN BOGOTÁ!
Diciembre 6 al 9
en **Corferias**
Vitrina turística, empresarial,
gastronómica y cultural
www.expocundinamarca.co



Expo Cundinamarca 2018, la vitrina gastronómica, turística, cultural y empresarial más grande del país, con una puesta en escena que incluyó el VIII Congreso Latinoamericano de Ciudades Turísticas; buscó promover la participación de las empresas privadas del departamento, lo que permitió promover la competitividad de nuestras regiones y con ello generar alternativas de ingresos y de mejora en la calidad de vida de los más 2 millones 600 mil cundinamarqueses.

Pero en definitiva el canal presencial se ha fortalecido con la desconcentración del servicio, este año se han visitado 43 municipios en el marco del programa Gobernador en Casa – en su quinto capítulo denominado. Nuestra: Regla Cumplir.

DESCONCENTRACION DEL SERVICIO

DESCONCENTRACION 2018					
MES	EVENTOS	REGISTROS	SONDEOS	PQRS	OBSERVACION
ENERO	4	86	0	4	EN EL MES DE ENERO SE RELIZARON 4 EVENTOS DONDE EL EVENTO QUE TUVO MAS REGISTRO FUE EN GC HECHOS CONCRETOS MACHETA CON 48 REGISTROS.
FEBRERO	15	2403	142	0	EN EL MES DE FEBRERO SE APOYO 15 EVENTOS DONDE EL EVENTO QUE TUVO MAS REGISTROS DE PERSONAS FUE JORNADA DE TRANSPARENCIA SECOP II CON 1124 REGISTROS
MARZO	11	3671	119	0	EN EL MES DE MARZO SE APOYARON 11 EVENTOS Y EL EVENTO DONDE SE REGISTRARON MAS PERSONAS FUE LA FERIA DE EMPLEO CON 2168 REGISTROS
ABRIL	4	1294	398	2	EN EL MES DE ABRIL S APOYARON 4 EVENTOS DONDE LOS EVENTOS QUE TUVIERON MAS REGISTROS PRESENTACION DE OD'S CON 423 REGISTROS Y CONCEJO DEPARTAMENTAL CODEPS 293 REGISTROS
MAYO	2	432	81	22	EN EL MES DE MAYO SE APOYARON DOS EVENTOS CODEPS Y HUMANIZACION DEL SERVICIO CON 432 REGISTROS, 81 SONDEOS Y 22 PQRS
JUNIO	0	0	0	0	EN EL MES DE JUNIO NO SE REALIZO APOYO A EVENTOS.
JULIO	2	291	0	0	EN EL MES DE JULIO SE REALIZARON DOS EVENTOS DONDE EN EN EVENTO FORO MERITO Y TRANSPARENCIA CON 286 REGISTROS



AGOSTO	3	1186	236	76	EN EL MES DE AGOSTO SE APOYARON 11 EVENTOS DONDE LOS MAS INFLUYENTES FUERON, GOBERNADOR EN CASA NUESTRA REGLA ES CUMPLIR PROVINCIA DEL SUMAPAZ CON 74 PQRS, FERIA DE SERVICIOS FUSAGUGA Y LA MESA CON 1186 REGISTROS Y 236 SONDEOS
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	EN EL MES DE SEPTIEMBRE NO SE REALIZARON EVENTOS DE GOBERNADOR EN CASA
OCTUBRE	20	1046	279	72	EN EL MES DE OCTUBRE EL GRUPO DE DESCONCENTRACION APOYÓ 20 EVENTOS DONDE LOS EVENTOS MAS INFLUYENTES FUERON LA FERIA DE SERVICIOS Y GOBERNADOR EN CASA EN LOS MUNICIPIOS DE MEDINA Y SIBATE CON 672 REGISTROS, 195 SONDEOS Y 28 PQRS.
NOVIEMBRE	8	1004	83	9	EN EL MES DE NOVIEMBRE EL GRUPO DE DESCONCENTRACION APOYO 8 EVENTOS DONDE LOS EVENTOS MAS INFLUYENTES FUERON NESA DE DESARROLLO DNP Y FERIA DE SERVICIOS CHOCONTA 772 REGISTROS, 83 SONDEOS Y 9 PQRS.
DICIEMBRE	1	150	-	15	EN EL MES DE DICIEMBRE SOLO SE REALIZO UN EVENTO FERIA DE SERVICIO EN EL MUNICIPIO DE CAPARRAPI
TOTAL	70	11563	1338	200	

Adicionalmente es importante mencionar el incremento gradual de ciudadanos desde el inicio del cuatrienio, con la adecuación de espacios el personal asiste a la entidad está más cómodo y mejor atendido. Este es el comportamiento año a año.

Comentado [AMGC4]: Relacionar también el comportamiento en el cuatrienio





Gráfica. - Ingresos usuarios a la Sede Administrativa Trimestralmente 2018

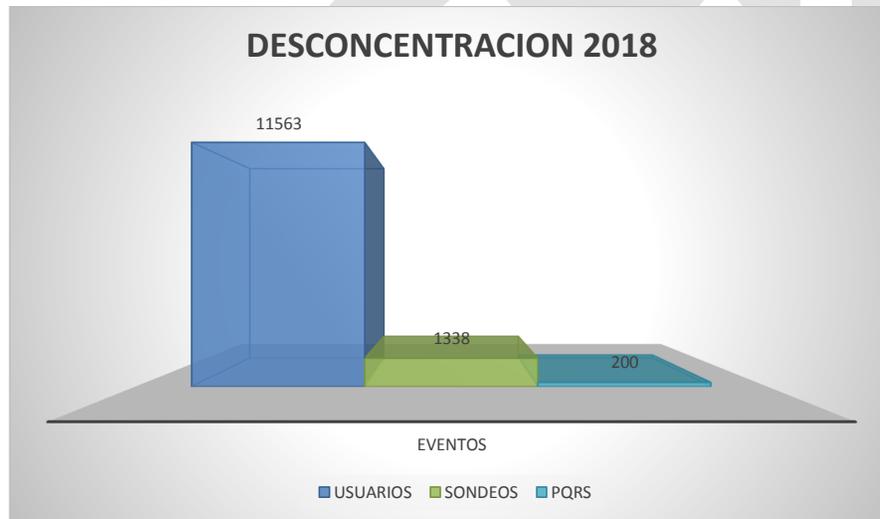
Logros:

- Durante este año continúan en las Instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca siete puntos de Información. - POING con el fin de orientar a los usuarios y visitantes para el mejoramiento de los servicios y brindar así una atención oportuna y eficaz.
- Se ha generado un gran impacto en la comunidad al acercar a la Gobernación a los 116 municipios, toda vez que se ha ahorrado tiempo y costos en los desplazamientos de los usuarios a la entidad; en lo corrido del año se han recepcionado **200** PQRS en los territorios, a través de la unidad móvil que viene visitando los diferentes Municipios del Departamento.
- Se ha apoyado con las carpas de colores (servicio al ciudadano), En setenta (**70**) eventos de Desconcentración como el programa Gobernador en Casa y Ferias de Servicios entre otros, realizándose un total de **1.338** sondeos, los cuales se realizan con el fin de saber la percepción de la comunidad que asiste a dichos eventos acerca de la organización en general.
- El Total de usuarios y solicitudes atendidas en la vigencia del 2018 en desarrollo de las actividades programadas en las ferias de servicios ha sido de **11.563** beneficiarios.

Comentado [AMGC5]: Si es posible hacer un balance del cuatrienio, describirlo: acumulado cuatrienio

Comentado [AMGC6]: Relacionar también cuánto se ha realizado en el cuatrienio





Gráfica. - Eventos de Desconcentración del servicio vigencia 2018

- A través de encuestas de percepción del usuario, se han focalizado servicios, sugerencias y observaciones, que permiten tener un diagnóstico de las necesidades de la comunidad.
- En el mes de noviembre se realiza el Diplomado de Protección de Datos, con el fin de capacitar a los funcionarios de la Secretaría General, específicamente la Dirección de Atención al Ciudadano con el fin de que su recurso humano sea más competentes en el ejercicio de sus labores diarias.
- De acuerdo a las mediciones de satisfacción del usuario que se realizan semestralmente, se ha superado la meta señalada en el Plan de Desarrollo del 85%, con un índice del 85.4%, para el primer semestre del año 2018; lo que demuestra que la meta se ha mantenido satisfactoriamente, de acuerdo a lo propuesto en el Plan de Desarrollo.

Comentado [AMGC7]: Relacionar No de encuestas realizadas

Comentado [AMGC8]: Describir cual es el logro de mantener dicho índice





Gráfica. - Encuestas de Satisfacción 2018

Dificultad:

- Se capacitaron **1.239** funcionarios a nivel institucional sobre la Apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano, cuyas acciones contemplan el buen servicio y disposición para con los usuarios; sin embargo, es importante socializar el personal de las ventanillas del CIAC sobre la importancia de la atención prioritaria.
- La no apropiación por parte de los funcionarios de las nuevas herramientas para la prestación del servicio en el CIAC. (digiturno, actualmente en mantenimiento)
- 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.

TELEFONICO

El canal **telefónico** es una de las herramientas que se ha integrado a la estrategia de posicionamiento de la entidad, es un servicio de centro de contacto que cuenta con actividades de llamadas de salida, envío de mensajes de texto, instalación de cabinas telefónicas en los principales centros de atención de ciudadanos, así como la atención de llamadas de nuestros usuarios externos. A la fecha se han atendido requerimientos de:



Llamadas Inbound: 69.233 Llamadas Recibidas



En el horario de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. se han recibido durante el año 69.233 llamadas, de las cuales 63.856 han sido contestadas y 5.377 abandonadas.

1. Llamadas Inbound:

Se ha cumplido con la atención telefónica de llamadas línea de entrada en la línea 7490000 y el 018000911899, donde se brindó información de trámites relacionados con la Gobernación de Cundinamarca y se transfirieron a las líneas correspondientes según las solicitudes de los ciudadanos, cumpliendo con una tarea de atender 69.233 llamadas.



El siguiente cuadro muestra la Cantidad de Llamadas recibidas mes a mes, donde se refiere a contestadas a todas las llamadas efectivas (atendidas) y Abandonadas donde se relacionan las llamadas equivocadas o colgadas por el ciudadano.

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	TOTAL GENERAL
Contestadas 	2.377	5.294	6.148	7.184	10.111	8.011	9.215	6.134	4.734	4.648	63.856
Abandonadas 	56	359	332	1.273	2.599	299	282	75	57	45	5.377
Llamadas Recibidas	2.433	5.653	6.480	8.457	12.710	8.310	9.497	6.209	4.791	4.693	69.233

Resultado llamadas inbound

- ✓ Resultados Operación del 29 de Diciembre 2017 a 27 Octubre 2018.
- ✓ 8 Agentes Generales y 2 Agentes Front.
- ✓ Se atendió gran cantidad de llamadas con referencia a impuestos.

2. Llamadas Outbound Eventos

Campaña de atención telefónica de llamadas de salida con el fin de confirmar asistencia a diferentes eventos (55.586 llamadas realizadas).

- Los meses más representativos para gestión de base OUT fueron febrero, marzo y abril con 13.087, 10.199 y 10.591 llamadas generadas respectivamente. Toda vez, que surgió la necesidad de realizar barridos a las extensiones de las dependencias de la Gobernación y contar así con la información más acertada para el centro de contacto.
- El objetivo del 98% de las campañas se basó en invitación y confirmación a eventos programados tales como: Capacitación SECOP II, Evento de Concejeros CODEPS, Maratón Políticas Públicas 1 y 2. Se realizaron 59 campañas Outbound.

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	TOTAL GENERAL
Contestadas	1.685	13.087	6.999	7.573	277	1.925	2.346	1.849	1.906	643	38.290
Fallidas	5.210	--	3.200	3.018	2.138	1.501	1.099	530	356	244	17.296
Llamadas Realizadas	6.895	13.087	10.199	10.591	2.415	3.426	3.445	2.379	2.262	887	55.586

Resultado llamadas outbound

Acciones ejecutadas

- ✓ Resultados Operación del 29 de Diciembre 2017 a 27 Octubre 2018.
- ✓ 8 Agentes Generales y 2 Agentes Front.
- ✓ Durante este tiempo se realizó MIX de Campañas IN / OUT.
- ✓ Convocatoria a eventos
- ✓ Corroboración de bases de datos
- ✓ Confirmación de eventos
- ✓ Encuesta de Satisfacción

- **Mensajes de Texto Eventos:** Envío de mensajes de texto con el fin de Invitar e informar a los ciudadanos a la asistencia a diferentes eventos y brindar información pertinente a eventos como: Capacitación SECOP II, Evento de Concejeros CODEPS, Maratón Políticas Publicas 1 y 2, Convocatoria a las Ferias Departamentales de Servicio, Recordatorio impuesto vehicular. (596.814 SMS enviados).

	%
Entregado	59.28 %
Expirado	24.49 %
Rechazado	15.13 %
No Entregado	1.10 %
Total de SMS	100 %

Resultado de SMS

- ✓ Durante el periodo se enviaron treinta y nueve (39) eventos para envío de 596.814 SMS, con una entrega efectiva del 59%.
- ✓ El mes de mayor número de SMS enviados fue mayo con un total de 274.442, equivalente a una participación del 46%.
- ✓ El objetivo de las campañas correspondían a invitación a eventos organizados por la Gobernación de Cundinamarca como encuentros provinciales de participación ciudadana, foros regionales, capacitaciones de control interno.

Durante el periodo se generó convocatoria para 39 eventos con un total de 596.814 mensajes con una entrega efectiva del 59%
El mes de mayor número de SMS enviados fue mayo
El objetivo de las campañas correspondía a invitación a eventos, confirmación de radicados e información brindada por las diferentes secretarías.

Datos de Contacto



Conmutador: (57 1) 7 49 00 00, Bogotá D.C.

Comunica con todas las dependencias. Atención las 24 horas

Línea atención: 018000 - 911899

Líneas gratuitas de atención desde cualquier lugar de Colombia:

Línea atención: 018000911899

Correo electrónico:

contactenos@cundinamarca.gov.co

Localización física

Dirección: Calle 26 No 51-53 Bogotá - Colombia

Sede Electrónica

<http://www.cundinamarca.gov.co/>



Grafica.- Encuestas de Satisfacción en tiempos de respuesta

En todos los meses los ciudadanos manifiestan que se encuentran satisfechos con el tiempo de respuesta para atender su llamada con una participación de 3.872 encuestados equivalente al 58%.

En el mes de enero y febrero no se generó encuesta de satisfacción puesto que la operación estaba enfocada en estabilizar el servicio para así poder generar preguntas respecto a ello.



IMPACTO

La Secretaría general, bajo la Dirección de Atención al Ciudadano logró una serie de objetivos propuestos por el plan del nuevo liderazgo, donde se mejoró el servicio vía telefónica logrando una integración más fluida de todas las herramientas toda vez que alcance fue a más de 276.000 Ciudadanos llegando a nuestros 112 municipios, empresas privadas e Instituciones.

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.
1. Eficacia de Respuesta	94%	94%	95%	88%	83%	96%	97%	99%	99%	99%
2. Pomedio de Conversación	3,4min	4,3min	4,3min	4min	4,1min	3,1min	3,1min	3,1min	3,6min	2,1min
3. Velocidad de respuesta	29seg	21seg	29seg	51seg	82seg	13seg	17seg	3,2seg	4,1seg	3,1seg
4. Efectividad del agente	55%	55%	55%	55%	60%	59%	54%	63%	55%	57%
5. Calificación del servicio	--	--	6,7	7,17	8,62	8,5	9,1	9,3	9,2	9,3
6. Reportes negativos	12%	16%	8%	5%	1%	3%	6%	6%	9%	6%
7. Satisfacción del Ciudadano	--	100%	96%	96%	97%	95%	97%	99%	98%	100%

Logros:

- Personal Capacitado, confidencialidad y seguridad de la información.

Dificultad:

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

VENTANILLA UNICA VIRTUAL

El canal virtual ha tenido un cambio de cara al ciudadano el proyecto que inicio en el año 2016 ya está en funcionamiento ahora los usuarios pueden acceder por la página web a la ventanilla única virtual y realizar sus requerimientos de las secretarías de Salud, Hacienda y Educación.

A través de la Dirección de Atención al ciudadano, la Secretaría General puso en marcha la VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL, que pretende agilizar y dar respuesta oportuna y eficaz a algunos de los trámites que requieren los ciudadanos. En este plan piloto participan las Secretarías de Hacienda con siete (7) trámites, Salud con doce (12), Educación ocho (8), secretaria General con dos (2) y Movilidad con un (1) trámite.





CUNDINAMARCA
 EL DORADO
 LA LEYENDA VIVE!

E-DEAG-FR-055
 Versión 1

Manual Uso Ventanilla Única Virtual

- ¿Cómo acceder al portal VUV?**
 Ingresar a la página www.cundinamarca.gov.co
 Luego clic
- ¿Cómo registrarse?**
 Si se trata del ingreso por primera vez, el usuario deberá registrarse en el portal.
 En el campo se abra la ventanilla de Registro, que se sumará un tiempo para capturar información del usuario.
 Por último, deberá adjuntar la copia de autenticación de voto de la información personal para los fines que la Gobernación requiere y dar clic en Registrar.
 Registro Creado
 Usuario creado. Estimado, su usuario es: [usuario] y su contraseña es: [contraseña]
- ¿Cómo iniciar el trámite?**
 En esta sección el usuario podrá iniciar el trámite según su necesidad. El portal muestra también los trámites correspondientes según el tipo de usuario: registro de persona Natural de Jurisdicción.
 Luego de ingresar al portal deberá dar clic en el icono de Trámites y servicios.
- Luego de elegir de la lista desplegable el tipo de trámite a iniciar, el portal le muestra los documentos que debe adjuntar. Un usuario podrá adjuntar documentos en tipo Word, Excel, PDF entre otros.**
 Tendrá la opción de subir documentos mismos para iniciar el trámite, pero también tiene la oportunidad de subir otros documentos para dar agilidad al trámite.
 No es necesario que suba estos últimos, solo si quiere que el trámite se agilice de lo contrario podrá hacerlo con los documentos mismos.
- Luego de iniciar su trámite, recibirá una notificación al correo que registra al momento de crear su usuario.**
 A partir de este momento, su trámite está en proceso dentro de la Gobernación en el área encargada según su trámite.
 Deberá estar atento al correo electrónico, ya que este es el medio por el cual la Gobernación le comunicará los avances de su trámite.

El canal **virtual** ha tenido un cambio de cara al ciudadano el proyecto que inicio en el año 2016 ya está en funcionamiento ahora los usuarios pueden acceder por la página web a la ventanilla única virtual y realizar sus requerimientos de las secretarías de Salud, Hacienda y Educación.

Actualmente están funcionando 16 trámites de la Ventanilla única virtual, mediante la cual los ciudadanos y usuarios de la Gobernación pueden acceder por la WEB, mejorando el servicio y agilizando sus solicitudes.

Con esta herramienta los usuarios de la gobernación ya pueden hacer pagos a través de PSE o generar formulario y realizar el pago en la oficina de Davivienda más cercana.



Logro:



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
 @CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

- Actualmente están funcionando 16 trámites de la Ventanilla única virtual, mediante la cual los ciudadanos y usuarios de la Gobernación pueden acceder por la WEB, mejorando el servicio y agilizando la tramitología. En este momento en la VUV se encuentran en funcionamiento 14 trámites de 2 secretarías como lo son Salud (8 trámites) y Hacienda (6 trámites)
- La ventanilla Única virtual brinda a los usuarios diferentes trámites entre esas PQRS y Copias Simples y/o auténticas, lo que permite que se mejore el servicio atendiendo estas solicitudes, descongestionando las oficinas y agilizando el servicio en sí ya que se pueden hacer pagos a través de PSE o un formulario de Davivienda.
- Ventanilla Única. - Beneficios como, por ejemplo, reducir los pasos y el tiempo para los trámites inscritos, canalizar información, minimizar costos, evitar el diligenciamiento de la misma información en distintos formularios y, también, contar con asesoría durante el proceso.
- Se tiene la responsabilidad de dirigir la operación y expansión de la Ventanilla y de proponer reformas que apoyen la política de racionalización y simplificación de trámites para facilitarles la vida a los usuarios, desarrollar acciones que permitan simplificar trámites.
- Esta nueva iniciativa confirma la importancia que la Gobernación de Cundinamarca da a la simplificación de trámites para mejorar y facilitar la cobertura de este servicio en diferentes regiones del país.
- El ingreso a la Ventanilla Única podrá hacerse a través de la siguiente dirección web: <http://www.cundinamarca.gov.co>

Dificultad:

- Pese a contar con herramientas de interacción virtual, no se ha logrado generar confianza en el uso de las mismas.
- Persiste la resistencia por parte de algunos funcionarios en el uso de estos canales virtuales.
- Se presentan mayores dificultades en la estrategia Ventanilla Única Virtual (VUV), entre las cuales se encuentran:
 - ✓ Las capacitaciones no dejan realmente empoderados a los participantes.
 - ✓ A diario los usuarios internos y externos tienen problemas con contraseñas y usuarios.
 - ✓ La plataforma ha generado problemas técnicos que han impedido el buen desarrollo de los trámites.
 - ✓ El proceso de implementación en Secretarías ha sido demorado, no se ha contado con el compromiso y el interés real de algunas de ellas.
 - ✓ El equipo de Ventanilla Única Virtual es muy limitado.
 - ✓ Falta soporte tecnológico propio de la Gobernación para el proyecto.



CANAL VIRTUAL CONTACTENOS

A través del canal virtual correo institucional contactenos@cundinamarca.gov.co habilitado para la atención de nuestros ciudadanos, se han recibido y direccionados a los entes competentes para su contestación oportuna y respuesta inquietudes de 6.784 para la vigencia 2017 y 2018. Las consultas más frecuentes hacen referencia al acceso a los servicios de salud, tramites de movilidad, hacienda, educación, vivienda y mantenimiento de vías.



A través del correo contactenos@cundinamarca.gov.co se han resuelto inquietudes de **1.792** 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.

Comentado [AMGC9]: Relacionar el dato de las inquietudes resueltas también en lo corrido del cuatrienio: el acumulado

En el canal **virtual** se cuenta con la orientación a ciudadanos que se realiza en la red social facebook y que a la fecha suman **7.067** resueltas por inbox y a las publicaciones que se realizan como parte de la divulgación de resultados de la entidad. En la actualidad esta red tiene **110.010** seguidores. El indicador que genera la red social Facebook, en cuanto a

Comentado [AMGC10]: Relacionar acumulado cuatrienio



tiempos de respuesta, supera a la fecha el 96% de efectividad durante la interacción con los ciudadanos.

- Ya son más de 1792 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.
- 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 **111.010** seguidores.
- A través de Facebook se han recibido 8.056 solicitudes, de las cuales se han resuelto 7.067 quedando pendientes sólo 989
- El 26 de Julio se realizó el primer recorrido de la unidad móvil, donde se han atendido un total de 77 solicitudes de los cuales se han visitado los siguientes municipios: Chía (06), La Mesa (31), Fusagasugá (28), Girardot (05) y Sibate (07).
- 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 **111.010** 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.

Comentado [AMGC11]: Desarrollar más el logro: cuándo fue el reconocimiento? Dónde se puede consultar?

REDES SOCIALES

En lo corrido del cuatrienio en el canal virtual [Facebook](#) se cuenta con la orientación a ciudadanos que se realiza en la red social Facebook y que a la fecha suman 7.067 resueltas por inbox y a las publicaciones que se realizan como parte de la divulgación de resultados de la entidad. En la actualidad esta red tiene 110.010 seguidores. El indicador que genera la red social Facebook, en cuanto a tiempos de respuesta, supera a la fecha el 96% de efectividad durante la interacción con los ciudadanos.

Logro:

- 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 110.010 seguidores.

- A través de Facebook se han recibido 8.056 solicitudes, de las cuales se han resuelto 7.067 quedando pendientes sólo 989

Dificultad:

- Pese a contar con herramientas de interacción virtual, no se ha logrado generar confianza en el uso de las mismas.
- Persiste la resistencia por parte de algunos funcionarios en el uso de estos canales virtuales.

1.5.2. Socialización y aplicación del manual del usuario



Plan de capacitación “Apropiación de Protocolo de Atención al Ciudadano” propuesto por la Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano, bajo circular 004 del 12 de febrero del 2018.

El componente de atención al ciudadano como proceso misional y transversal del nivel central de la Gobernación de Cundinamarca, sustenta como garante de una gestión pública moderna y eficiente, el paso a paso para atender al ciudadano interno y externo a través del Protocolo de Atención al Ciudadano. Así mismo, la Secretaría General como líder del proceso de Atención al Ciudadano, con el ánimo de fortalecer los principios de Servicio, Actitud, Respeto y Amabilidad, dinamiza las capacitaciones, a través del núcleo temático "Apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano" con 4 ejes básicos que demandan de habilidades y competencias del servidor en los canales de atención: presencial, virtual, telefónico y otros canales. Lo anterior para afianzar la estrategia de apropiación de los protocolos y fortalecimiento de la cultura de servicio, para garantizar con certeza que los cundinamarqueses y usuarios sientan a la administración departamental más cercana.

Situaciones como el manejo de casos difíciles, la atención prioritaria, las pautas de comportamiento y las expectativas del ciudadano en los diferentes canales de atención, son razón válida para considerar que el Protocolo de Atención al Ciudadano y los atributos del servidor deben estar presentes en cada acción que se realice para atender y dar alternativas y soluciones a los usuarios y ciudadanos. Por tanto, se promueve en los funcionarios y contratistas la comunicación asertiva y apreciativa, el conocimiento general de la Entidad, el manejo de las emociones, el lenguaje no verbal, la postura corporal y la práctica consiente de la paralingüística. A partir de un modelo conceptual y actividades multisensoriales.

De acuerdo con la programación y las solitudes de las secretarías, durante la vigencia 2018, 1.239 funcionarios fueron capacitados. La tabla 1 refleja el número total de funcionarios capacitados por secretarías.

Tabla 1. Número total de funcionarios capacitados por secretaría bajo el plan de capacitación “Apropiación Protocolo de Atención al Ciudadano 2018”.

Secretaría/Dependencia/Empresa	Número de Asistentes
Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar	4
Empresa Águilas de Oro	67
Empresa Easyclean	48
Empresa Ladoinsa	47
Oficina de Control Interno Disciplinario	17
Secretaría de Agricultura	48
Secretaría de Ambiente	31
Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación	15
Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico	43
Secretaría de Cooperación y Enlace Institucional	18
Secretaría de Desarrollo e Inclusión	52
Secretaría de Educación	227
Secretaría de Gobierno	61
Secretaría de Hábitat y Vivienda	19
Secretaría de Hacienda	84
Secretaría de Integración Regional	14
Secretaría de la Función Pública	56
Secretaría de la Mujer y Equidad de Género	24
Secretaría de Minas Energía y Gas	15
Secretaría de Prensa	13
Secretaría de Salud	35
Secretaría de TIC	54
Secretaría de Transporte y Movilidad	34



Secretaría General	67
Secretaría Jurídica	39
Secretaría Planeación	81
Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres	26
Total general	1239



Gráfica.- Total de Funcionarios Capacitados
 Ilustración. Número total de funcionarios capacitados por secretaría bajo el plan de capacitación "Apropiación Protocolo de Atención al Ciudadano 2018".

Logros:

- Los funcionarios se comprometen a potenciar sus atributos, habilidades y competencias en temas de atención al ciudadano con el propósito de ser gestores de buen servicio en sus equipos de trabajo.
- Fortalecimiento del sentido de pertenencia por la Entidad, mediante acciones de corresponsabilidad.
- Integración de los equipos de trabajo.
- Se refirma la conducta de que la mejor forma de promover el protocolo de Atención al Ciudadano es con el ejemplo de buen servicio.
- Promoción de la práctica del protocolo de atención al ciudadano en la desconcentración del servicio.



- Los funcionarios y colaboradores comprenden la importancia de “su rol” como parte esencial del componente de atención al ciudadano.
- Fortalecimiento de la imagen institucional SARA (servicio, actitud, respeto y amabilidad).
- Reconocimiento de la importancia de la actitud de servicio a la hora de generar “experiencias memorables de servicio” con los ciudadanos y usuarios.
- Fortalecimiento de la generación de tejido colectivo a través de la transformación del entorno de trabajo, a partir de la apropiación por los valores institucionales.
- Se dinamizaron las redes sociales corporativas de la Secretaría General, con los registros fotográficos de las capacitaciones realizadas en las diferentes Secretarías del nivel central de la Gobernación de Cundinamarca.

Dificultad:

- Espacio amplio para realizar las capacitaciones, con el fin de facilitar la interacción en las dinámicas que se realizan.
- Replicar las iniciativas de los funcionarios durante las capacitaciones, por ejemplo: promover un plan de pausas activas actitudinales.
- Garantizar que el componente de atención al ciudadano este en la agenda del comité primario que se realiza en cada secretaría.
- Motivar a la alta dirección frente a la corresponsabilidad de asegurar que la atención al ciudadano es un proceso transversal en la Entidad y por tanto requiere del compromiso de toda la organización.
- Lograr participación masiva de los directores en las capacitaciones programadas.
- Realizar como segundo escenario las capacitaciones de “Apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano” enfocadas desde el SER y el reconocimiento de sí mismo.
- Ampliar el tiempo destinado para cada capacitación



Grafica. Comparativo Total de Funcionarios del Nivel Central Capacitados Manual del Protocolo de Atención al ciudadano. – (A partir del 28 de Julio de 2017)

CARRERA DE OBSERVACIÓN

- Se realizan dos carreras de observación en los meses de noviembre y diciembre de 2018 con el objetivo de apropiar a los servidores públicos del que hacer de la entidad, en el marco de una gestión pública moderna y eficiente, articulando como proceso misional y transversal de la Gobernación de Cundinamarca, bajo un esquema de participación pedagógica la integración de los equipos de trabajo (funcionarios y contratistas) a través de sus atributos, habilidades y competencias frente a la atención al ciudadano, en aras de propender por el fortalecimiento de una cultura de buen servicio, para garantizar que los cundinamarqueses y usuarios sientan a la administración departamental más cercana.
- Participaron en total setenta y cinco (75) funcionarios y contratistas de las siguientes secretarías: Función Pública, Hacienda, Educación, Transporte y Movilidad, Planeación, Salud, Ciencia y Tecnología e Innovación y General.



Se contó con el apoyo logístico de Empresas Públicas de Cundinamarca (hidratación) y la Inmobiliaria (sonido y zonas comunes). Así mismo el personal de la Dirección de Atención al Ciudadano brindó apoyo en la elaboración y diseño de la propuesta, actividades, formato de preguntas, convocatoria y acompañamiento durante el desarrollo de la actividad.

Expectativa pedagógica de la carrera de observación

- Reconocimiento de las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca como parte del componente de atención al ciudadano – referenciar.
- Apropiación por SARA como referente de los principios de servicio, actitud, respeto y amabilidad por efecto de mera exposición.
- Diálogo, interacción y participación entre los funcionarios para relacionar el paso a paso a la hora de atender de forma eficiente y oportuna en los canales: presencial, telefónico y virtual.

Logros

- Potenciar los atributos, habilidades y competencias de los servidores públicos en temas de atención al ciudadano con el propósito de germinar talentos para generar cultura de buen servicio.
- Fortalecer la imagen institucional y el sentido de pertenencia por la Entidad.
- Integrar a los equipos de trabajo con un componente de corresponsabilidad.
- Promover la apropiación del protocolo de atención al ciudadano en los canales: presencial, telefónico y virtual.
- Mejorar la satisfacción del ciudadano interno y externo.

1.5.3. PQR: Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento

Comportamiento indicador de oportunidad acumulado cuatrienio

Para lo corrido del cuatrienio y consolidando la información de los resultados trimestrales del indicador de oportunidad en la respuesta vigencias 2016, 2017, 2018 se observa recepción de 133.764 PQRS de los cuales 109.225 fueron contestados en tiempo, 24.539 fueron contestados fuera de tiempo, con lo que se puede concluir que la oportunidad de respuesta promedio de lo corrido del cuatrienio es del 82%.

PQRS RECIBIDOS EN EL CUATRIENIO RESULTADOS PROMEDIOS 2016, 2017, 2018	
PQRS RECIBIDOS	133.764
CONTESTADOS EN TIEMPO	109.225

RESULTADOS POR TRIMESTRE INDICADOR DE OPORTUNIDAD 2016 PQRS					
Descripción	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTALES
RECIBIDOS	26.914	35.659	26.371	21.073	110.017
CONTESTADOS EN TIEMPO (15 DIAS)	23.417	30.545	18.987	18.403	91.352
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	87%	86%	72%	87%	83%

RESULTADOS POR TRIMESTRE INDICADOR DE OPORTUNIDAD 2017 PQRS					
Descripción	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTALES
RECIBIDOS	2.277	2.442	4.017	2.851	11.587
CONTESTADOS EN TIEMPO (15 DIAS)	1.468	1.785	2.940	2.318	8.511
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	64%	73%	73%	81%	74%

RESULTADOS POR TRIMESTRE INDICADOR DE OPORTUNIDAD 2018 PQRS					
Descripción	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTALES
RECIBIDOS	1.679	1755	4539	4187	12.160
CONTESTADOS EN TIEMPO (15 DIAS)	1.406	1482	3473	3001	9.362
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	84%	84%	77%	72%	77%



Logro:

- Durante la presente vigencia, la recepción, clasificación, respuesta y seguimiento a las PQRS, ha obtenido varios logros, generan como resultado el mejoramiento del resultado del indicador de oportunidad en la respuesta, para el 4 trimestre el acumulado arroja un resultado del 72% de oportunidad en la respuesta.
- La estandarización en la medición del indicador en la respuesta se sigue aplicando por cada una de las Secretarías generando confianza en los resultados obtenidos a lo largo del 2018, ya que se continúa socializando rigurosamente los resultados obtenidos mensualmente, al detalle por cada secretaría.
- Se continúa con las capacitaciones personalizadas a los funcionarios que realizan la labor de radicación, distribución, y contestación en tiempos de documentos (PQRS) en las diferentes Secretarías, con lo cual se logra detectar las fallas procedimentales y tecnológicas que impactan el indicador, generando alertas inmediatas.
- Se continúa con las reuniones mensuales de administradores de PQRS con la representación de un funcionario por cada uno de las 24 Secretarías, afianzando cada vez más el compromiso al control y seguimiento PQRS.
- Para el año 2018 se continúan con los ajustes y pruebas piloto para la parametrización en los tiempos de respuesta a las PQRS que se recibe por los diferentes canales establecidos para la atención al ciudadano que son registrados y gestionados en el aplicativo MERCURIO. También se está participando en la implementación y puesta en marcha de la Ventanilla Única Virtual a través del módulo EPX a partir del mes de octubre de 2018.

Dificultad:

- Se están presentando fallas tecnológicas en el aplicativo Mercurio que dificultan el debido proceso en radicación, digitalización y escaneo, publicación de imágenes, esto en el área del CIAC, generando incumplimiento en tiempos de respuesta y enrutamiento a las diferentes Secretarías.
- Para los últimos dos meses el aplicativo Mercurio presenta fallas permanentes, que están impactando todas las áreas de la Gobernación de Cundinamarca, ya que se reducen los tiempos de utilización del aplicativo, generando demoras e incumplimiento con la respuesta a las PQRS lo que generó una significativa disminución en el indicador de oportunidad en la respuesta.
- Los reportes que genera el sistema de información MERCURIO, no facilitan la información necesaria, confiable y consolidada para realizar un análisis ajustado y estandarizado de la misma manera no permite informes rápidos y concisos.
- El resultado del indicador en la oportunidad en la respuesta de la Secretaría de Movilidad descendió a niveles críticos, justificados por las fallas persistentes en el aplicativo mercurio, a las cuales no se les están dando solución de fondo.



- Algunas secretarías continúan en la apropiación del procedimiento, respecto a la elaboración de informes, control y seguimiento de las PQRS.
- Las verificaciones realizadas a través de los informes de seguimiento realizado semanal, mensual y trimestral en la elaboración del indicador de oportunidad en la respuesta a las PQRS recibidas por cada Secretaria, se evidencia que las mismas siguen cancelando los tramites en MERCURIO, lo cual impacta de manera negativa el seguimiento y control afecta el indicador de oportunidad en la respuesta con tendencia a la baja.
- Se continúa con la falta de parametrización en términos de 15 días en el aplicativo Mercurio lo que no permite establecer los diferentes términos para la contestación de las PQRS en términos de ley.

Comportamiento indicador de oportunidad vigencia 2018

Para la vigencia del 2018, 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.

Comentado [AMGC12]: Relacionar acumulado cuatrienio también

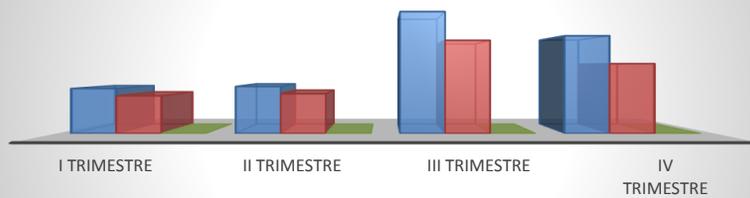
Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomó como fuente de medición los sistemas de gestión, (Mercurio y SAC), con fórmula de cálculo (#respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental/ # total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión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

Con las anteriores aclaraciones se anexa cuadro resultados por trimestre 2018:

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA 2018			
RESULTADO TRIMESTRAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS EN TIEMPO	% OPORTUNIDAD
1 TRIMESTRE 2018	1679	1406	84%
2 TRIMESTRE 2018	1755	1482	84%
3 TRIMESTRE 2018	4539	3473	77%
4 TRIMESTRE 2018	3641	2607	72%
TOTAL	11614	8968	77%



COMPORTAMIENTO INDICADOR OPORTUNIDAD 2018



	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
■ Documentos Recibidos	1679	1755	4539	3641
■ Evacuados a Tiempo	1406	1482	3473	2607
■ % Oportunidad	84%	84%	77%	72%

Gráfica. PQRS con respuesta oportuna.

Comentado [AMGC13]: Realizar también el comparativo cuatrienio

En lo corrido del 2018 se han recibido **11.614** PQRS por los sistemas de gestión Mercurio y SAC. De los cuales 8968 tuvieron respuesta en términos, 2646 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 84% 84%, 77% y 72% respectivamente a lo largo de la vigencia del 2018. Se denota comportamiento estable los dos primeros trimestres de 2018 ya que el indicador de oportunidad se ubicó en el 84% encontrándose por encima de la tolerancia superior indicador. Para el tercer trimestre se ubicó dentro de la tolerancia inferior y la tolerancia superior, y en lo corrido del 4 trimestre se obtiene un resultado en el indicador del 72%. Este resultado nos conmina a seguir generando acciones encaminadas a cumplir la meta establecida del 100% que serán tenidas en cuenta para la valoración periódica de controles de riesgos.

1.5.4. Canal virtual chat

Durante la presente vigencia, la recepción, clasificación, respuesta y seguimiento a las solicitudes, inquietudes de nuestros usuarios a través del chat institucional, uno asignado a la Secretaria de Educación y el otro a la Secretaria General que han ido incrementando la interacción con el ciudadano a través de este canal virtual.

Entre ellos podemos señalar:



CONPORTAMIENTO CORRIDO CUATRIENIO		
AÑO	PETICIONES	% PARTICIPACION
2016	2,223	35,6%
2017	1,789	28,6%
2018	2,241	35,8%
TOTAL	6,253	100%

Se evidencia la atención en promedio de más de 2.000 usuarios por año a través de este canal. Donde en el año 2018 se refleja como el de mayor atención de usuarios con relación a los dos años anteriores.

Usuarios atendidos 2016

USUARIOS ATENDIDOS 2016		
Asunto	Ciudadanos atendidos	Porcentaje
Impuestos	1428	64,24%
Salud	104	4,68%
Transporte y Movilidad	286	12,87%
Cultura	4	0,18%
Obras e Infraestructura	5	0,22%
Conectividad	5	0,22%
Participación Ciudadana	9	0,40%
Agro	7	0,31%
Ciencia y Tecnología	2	0,09%
Competitividad	5	0,22%
Oportunidades de Empleo	26	1,17%
Otros asuntos	259	11,65%
Educación	83	3,73%
Total	2223	100%

Usuarios atendidos durante el 2017:

USUARIOS ATENDIDOS 2017		
Asunto	Ciudadanos Atendidos	Porcentaje
Impuestos	535	30%
Educación	783	44%



Salud	71	4%
Transporte y Movilidad	193	11%
Cultura	6	0%
Obras e Infraestructura	12	1%
Conectividad	0	0%
Participación Ciudadana	5	0%
Agro	4	0%
Ciencia y Tecnología	7	0%
Competitividad	0	0%
Oportunidades de Empleo	14	1%
Otros asuntos	159	9%
Total	1789	100%

Logros:

- Se cuenta con dos canales virtuales chat, uno asignado a la Secretaría de Educación y Otro a la Secretaría General los cuales están activos durante el horario establecido por la Gobernación de Cundinamarca; canal por el cual nuestros ciudadanos pueden solicitar información referente a los servicios y productos de la Gobernación de Cundinamarca.
- Se lleva control detallado de cada una de las solicitudes realizadas por nuestros ciudadanos, clasificándolas por secretaría, tipo de servicio, y chat institucional utilizado.

Dificultad:

- No se presta el servicio de chat a la ciudadanía fuera de los horarios de oficina establecidos por la gobernación de lunes a viernes de 8 am a 4 p.m.
- En algunos casos no se cuenta con el personal necesario para el cubrimiento efectivo del canal.
- Se presentan problemas de interconectividad a través de este canal, lo que no permite en algunos casos prestar una atención 100% efectiva a los usuarios que utilizan este canal.

En lo corrido del 2018, se atendieron 1653 ciudadanos de los cuales 622 fueron a través del chat asignado a la Secretaria General y 1031 ciudadanos fueron atendidos a través del Chat asignado a la Secretaria de Educación.



Con las anteriores aclaraciones se anexa cuadro resultados corrido 2018:

CHAT CONSOLIDADO 2018		
Asunto	Ciudadanos Atendidos	Porcentaje
Certificaciones	250	11%
Educación Superior	134	6%
Escalafón	43	2%
Matrículas	53	2%
Nómina	213	10%
Novedades de Personal	127	6%
Prestaciones Sociales	55	2%
Problemáticas del Sector Educativo	71	3%
Trámites para Instituciones Educativas	109	5%
Traslados	61	3%
Agro	4	0%
Ciencia y Tecnología	9	0%
Competitividad	3	0%
Conectividad	1	0%
Cultura	16	1%
Educación	48	2%
Impuestos	703	31%
Obras e Infraestructura	25	1%
Oportunidades de Empleo	18	1%
Otros asuntos	105	5%
Participación Ciudadana	11	0%
Salud	65	3%
Transporte y Movilidad	117	5%
Total general	2241	100%

2.3. INFORME DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

NO APLICA

Legajo:



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
 f/CundiGov @CundinamarcaGov
 www.cundinamarca.gov.co



Dificultad:

1.7. INFORME DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

NO APLICA

Logro:

Dificultad:

1.8. INFORME DE GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

VIGENCIA FISCAL 2018

MODALIDAD	No. CONTRATOS	VALOR EN MILLONES	No. DE PROCESOS EN SECOP
SELECCIÓN ABREVIADA	14	\$ 4.162.748.592	14 (SECOP II)
CONTRATACION DIRECTA	230	\$ 5.649.184.493	230 (166 SECOP I Y 64 SECOP II)
LICITACIÓN PÚBLICA	1	\$ 2.027.106.600	1 (SECOP II)
CONCURSO DE MERITOS	0	\$ -	0
MINIMA CUANTIA	16	\$ 595.960.272	16 (SECOP II)
TOTAL		\$ 12.434.999.957	

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

1.10. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA:

NO APLICA

1.10.1. GESTION DE RECURSOS (2010-2018)

a) Evolución Ingresos– Comportamiento Histórico



b) Evolución Egresos – Comportamiento Histórico

c) Evolución Deuda – Comportamiento Histórico

1.10.2. GESTION DE RECURSOS DE REGALIAS

Fondo	2017			2018		
	Asignado	Ejecutado	Sin Ejecutar	Asignado	Aprobado	Sin Ejecutar
Desarrollo Regional						
Compensación Regional						
Ciencia y Tecnología						
Regalía Directa PDA Aguas						
TOTAL						

1.10.3. RECURSOS DE INVERSION POR ENTIDAD DE LA VIGENCIA.

VIGENCIA 2018	VALOR DE RECURSOS PROGRAMADOS EN MILLONES	VALOR DE RECURSOS EJECUTADOS(EN MILLONES DE \$)
TOTAL FUNCIONAMIENTO	33.768.321.584	33.725.497.195
TOTAL INVERSION	5.417.913.210	4.207.826.131
TOTAL PRESUPUESTO VIGENCIA 2018	39.186.234.794	37.933.323.326

1.10.4. GESTION DE RECURSOS EXTERNOS 2018, EN SU ENTIDAD (Cifras en Millones de \$)

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



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.

Impuesto Predial Oficial Unificado de Cundinamarca 2018.



Gráfica. - Ahorro por pronto pago

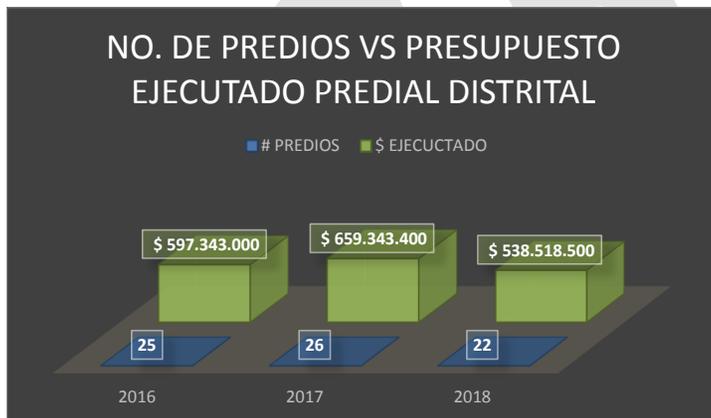
La Secretaría General ha logrado una cifra record, ya que al 31 de diciembre de 2018, se acumuló un ahorro por pronto pago de \$566.283.122.





Gráfica. - Predios Vs Presupuesto ejecutado predial 2018

Como se puede evidenciar en la anterior gráfica, con corte al 31 de diciembre de 2018, el Departamento de Cundinamarca, ha cancelado a los diferentes municipios obligaciones tributarias por concepto de Impuesto Predial Oficial Unificado por la suma de \$ 1.405.206.058, por un total 546 predios, en relación a la vigencia de 2017, al 31 de diciembre de 2018, encontramos una diferencia de 35 predios menos, ya que la Secretaria General ha gestionado con los entes territoriales del Departamento la celebración de comodatos para diferentes inmuebles con el objetivo y compromiso que estos bienes inmuebles solo podrán ser usados exclusivamente para el bienestar, desarrollo de los Municipios, comunidades y pobladores, además que el personal profesional de la Dirección de Servicios Administrativos viene realizando procesos jurídicos de defensa por titulación, propiedad y prescripciones de predios de algunos bienes inmuebles del Departamento de Cundinamarca.



Gráfica. - Impuesto Predial Oficial Unificado de Bogotá 2018

Como se visualiza en la gráfica anterior, en relación al 31 de diciembre de 2018, el Departamento de Cundinamarca, ha cancelado al Distrito Capital de Bogotá, obligaciones tributarias por concepto de Impuesto Predial Oficial Unificado por valor de \$ 538.518.500, por un total de 22 predios.



Gráfica. - Impuesto de Vehículos 2018.



Al 31 de diciembre de 2018, se realizaron 288 pagos por concepto de Impuesto de Vehículos propiedad del Departamento de Cundinamarca, logrando un ahorro de \$15.414.000, y se ha efectuado un pago total por valor de \$ 145.013.200.

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 situadas en Bogotá; El palacio de San Francisco, El Archivo Central, el Almacén general de la Secretaría de Salud, y Laboratorio de Salud Pública, ocasionalmente y aunque no existe comodato con la Delegación de Bomberos de Cundinamarca, y Ligas Deportivas.

ASEO

Se tienen con la Empresa de Acueducto de Bogotá 5 cuentas, Palacio de San Francisco, El Archivo Central, el Almacén general de la Secretaría de Salud, el Laboratorio de Salud Pública, y la Delegación de Bomberos de Cundinamarca, ocasionalmente.

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 prestación del servicio público del laboratorio que es 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.

Teniendo en cuenta que las facturas de Aseo se cancelan por el concepto de Acueducto al 31 de diciembre de 2018 por concepto de Acueducto y Aseo, se ejecutó el presupuesto de la Dirección Servicios Administrativos por valor de \$ 237.797.731

ENERGÍA:

El Departamento de Cundinamarca- Nivel Central es responsable de 25 cuentas del servicio de energía distribuidas de la siguiente forma:

- (20) cuentas de los predios externos a la sede administrativa que se encuentran agrupadas en la Cuenta Padre 399318, ubicados en la ciudad de Bogotá, servicio que presta empresa de energía Codensa S.A. ESP.
- La cuenta contrato del servicio de energía de la sede administrativa, se cancela a la Empresa Inmobiliaria y de Logística de Cundinamarca, pago que se realiza a través de transferencia electrónica.

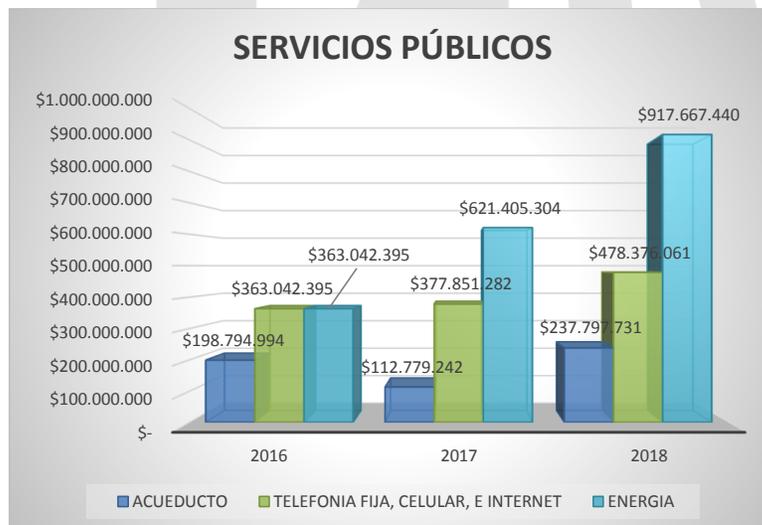
- Adicionalmente existen (4) cuentas agrupadas en la Cuenta Padre 5096794-9, que se encuentran ubicadas en Municipios del Departamento de Cundinamarca, servicio a cargo de la empresa Codensa S.A. ESP.

Al 31 de diciembre de 2018 se han realizado pagos por valor de \$ 917.667.061

TELÉFONO

El Departamento de Cundinamarca- Nivel Central es responsable del pago correspondiente a las líneas telefónicas de la Sede Administrativa cuyo pago es efectuado y recobrado por la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca GIRO ELECTRÓNICO, además la Secretaria General tiene a cargo el pago de otras líneas telefónicas e internet de otros sedes fuera de la Sede Administrativa con las empresas TELMEX COLOMBIA, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) y Comcel.

Al 31 de diciembre de 2018 se han realizado pagos a las empresas prestadoras de estos servicios por valor de \$ 478.376.061



Gráfica - Pago de Servicios Públicos 2018



MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR



Gráfica.- Mantenimiento del Parque Automotor 2018

Para la vigencia 2018 se ejecutan dos contratos el 125 y 134 (aun en ejecución) cuyo contratista es HYUNDAUTOS S.A.S. por valor de \$ 780'000.000 y una adición de \$138.483.916, con respecto a la vigencia, observamos un incremento del 21.51% con respecto al año anterior con corte al 31 de Diciembre de 2018.

Se incrementó el parque automotor porque el Departamento entro a ser responsable del mantenimiento de los 16 vehículos de la Asamblea de Cundinamarca según el acuerdo 001 de 2017 y 20 automotores de propiedad de la Contraloría de Cundinamarca.

Se espera una disminución para los años posteriores puesto que se adquirieron móviles nuevos y se aspira dar de baja cerca de 50 automotores.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Debido a la edad cronológica y técnica del parque automotor en este año se proyecta dar de baja cerca de cincuenta unidades, de las cuales 20 ya están en reposo y se repusieron 32 automotores, lo que debe generar una disminución sensible en el costo de mantenimiento.

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,



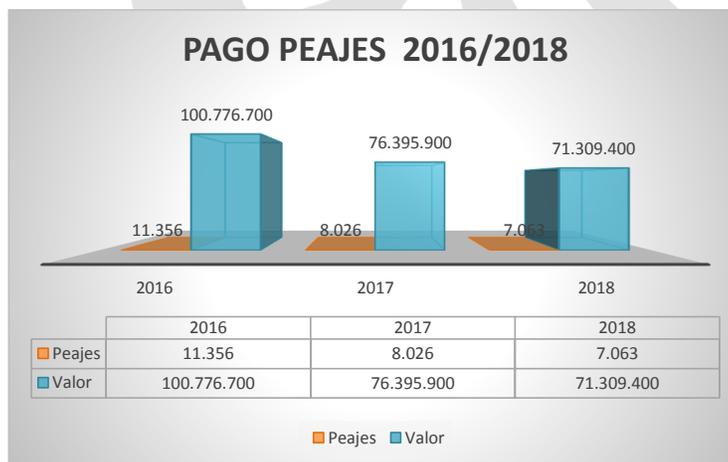
Matriculados todos en Cundinamarca, basados en la liquidación suministrada, se diligencia el formato A-GRF-FR012 y se remite para el pago de dicho impuesto.

Para el año 2017 se pagan un total de 163 vehículos, incluyendo motocicletas que habían sido recibidas en devolución de un comodato, en el año 2018 se pagó impuesto sobre 320 vehículos incluyendo 169 del nivel central, 41 de la contraloría de Cundinamarca y Asamblea de Cundinamarca, 104 que están en reposo para dar de baja en las instalaciones del "123", 5 devueltos por el Consejo Superior de la Judicatura y dos motos más también de la contraloría.

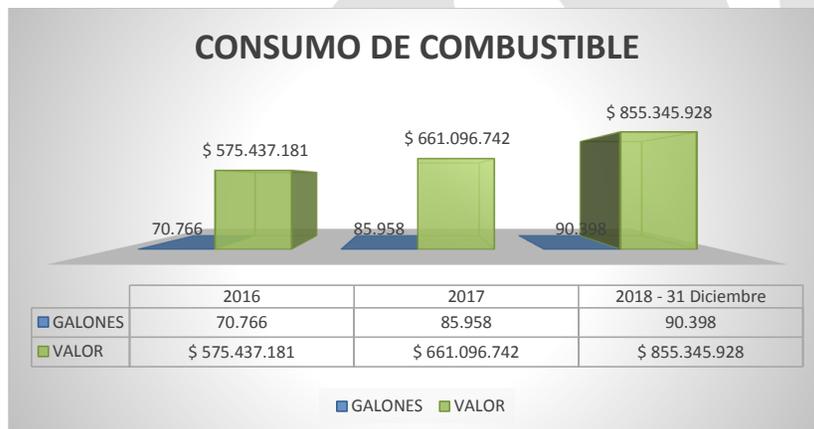
INFORME DE PEAJES.

Durante la vigencia 2018 el rubro de comunicaciones y transporte ha tenido una seria de altibajos dependiendo de las actividades propias de la gestión del señor Gobernador del Departamento como es la de gobernador en casa, así como de las actividades de cada una de las secretarías a las cuales se les cancela los peajes con la caja menor de la secretaria general y que están vinculadas a él plan de desarrollo Unidos Podemos Más.

En lo que va corrido de la presente vigencia se han cancelado un total de 7.063 peajes por un costo total de setenta y un millones trescientos nueve mil cuatrocientos pesos con fecha de corte 31/10/2018.



CONSUMO DE COMBUSTIBLE



Como se puede observar en el grafico el consumo de combustible para la vigencia 2017 es de 85.958 galones, para el año 2018 con corte a 12 de diciembre, con proyección al 26 de diciembre del 2018, el consumo ha sido 90.398, es de aclarar que el consumo de combustible aumento por las cierres y salidas que realiza cada secretaria acompañando al Gobernador en su Programa Gobernador en casa y demás actividades.

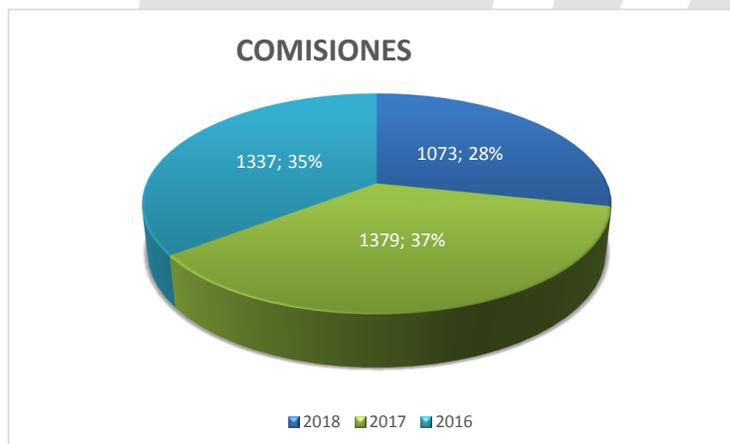
El consumo que se relaciona por la cantidad establecida se incluye los vehículos de la Contraloría de Cundinamarca y la Asamblea departamental, de acuerdo al acto administrativo impartido por la Secretaria General.

De igual forma el valor por galón en este año a la fecha se ha incrementado de diciembre del 2017 (\$8.889) a octubre 2018(\$9.462) el aumento fue de (\$573). Pesos.

COMISIONES

Con relación al año 2018 y con corte al 31 de diciembre, el número de comisiones atendidas ha sido de 1073. El comportamiento de las comisiones para las vigencias,2016, 2017 y 2018, tal como se evidencia el gráfico, ha tenido una fluctuación mínima año a año,

lográndose atender para lo transcurrido de la vigencia actual, 1073 comisiones a nivel central, apoyo a municipio, Fuera del Departamento, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 0055 de 2006, “por lo cual 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 las comisiones por parte de los funcionarios, se solicita la información con un tiempo prudente, con el fin de poder programar el vehículo y dar apoyo oportuno a otra entidad.



Gráfica.- Comisiones 2018

Logros

- Se ahorró \$ 103.000.000 por pronto pago en impuesto predial en Cundinamarca, y en Bogotá se ahorró \$67.835.000.
- En impuesto de vehículos se logró un ahorro de \$15.414.000 por pronto pago.
- Se cumplieron las expectativas generadas con el pago total de los peajes durante la vigencia 2018

- La equidad en la rotación de conductores para dar cumplimiento en las comisiones.
- La adquisición de 32 vehículos nuevos para la eficiencia en la prestación de servicios a los servidores públicos.
- Compra de la buseta que cumple con las normas de seguridad vigente, para el uso de actividades de los funcionarios de la Gobernación.
- La empresa que suministra el combustible tiene un buen sistema de control y se facilita la contratación con Colombia Compra Eficiente.

Dificultades

- Demora por parte de los municipios (Secretarías de Hacienda) para que alleguen las facturas del impuesto predial.
- Demora por parte de la Secretaría de Hacienda en la entrega de los RPC y Cheques para pagos de servicios públicos.
- Los reembolsos de caja menor son demasiado dispendiosos al contar con muchos pasos y firmas que demoran el debido proceso.
- Debe ser un solo CDP para caja menor por un monto que valore los \$100.000.000.
- No se puede cumplir el 100 por ciento de solicitudes de comisiones por déficit de conductores
- No se hizo contratación para mantenimiento en los meses de enero y febrero, toda vez que la primera contratación comenzó con estudios de mercado y estudios previos
- Se deben dejar vigencias futuras para evitar vacíos en mantenimiento en el mes de enero.

1.11. INFORME DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

NO APLICA

Logros:

Dificultades:

1.12. INFORME DE ASISTENCIA TÉCNICA MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL

La Secretaria General ha propendido por el apoyo a las inquietudes de los entes territoriales del Departamento en aspectos técnicos y normativos en gestión documental, razón por la que se ha brindado asistencias técnicas por solicitud de las entidades o por motivación de la Administración.



Gráfica.- Asistencias Técnicas

Los principales temas en los que las entidades presentan inquietudes se centran en procesos de convalidación de tablas de retención documental, su aplicación, la organización de fondos documentales acumulados, eliminaciones documentales, elaboración de instrumentos archivísticos, desarrollo del sistema integrado de conservación, cumplimiento normativo, entre otros temas que centran la mayor atención por parte de la Secretaria General.



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		4		2018	SECTOR CENTRAL Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	141
INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS ESTIPULADOS EN LA LEY 594 DEL 2000	13	34		2018	ENTIDADES QUE HACEN PARTE DEL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE ARCHIVOS	172
REVISION DE LOS INSTRUMENTOS TRD Y TVD	7	121	53	2018	ENTIDADES QUE HACEN PARTE DEL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE ARCHIVOS	232

Logro:

- Para las visitas programadas a las 146 dependencias del sector central se evidenció, que muchos de los funcionarios mostraron mayor disposición y cumplimiento de compromisos pactados, permitiendo así llevar a cabo los cronogramas trimestrales.
- Se contó con el apoyo del grupo de 472 en marco del contrato No. 224 de 2017 celebrado con Servicios Postales Nacionales, lo que permitió una mayor cobertura de dependencias del sector central de la administración departamental.
- Se actualizó el formato de visitas incluyendo como dato relevante los hallazgos u observaciones de auditoría con el fin de realizar un seguimiento y poder subsanar dichos hallazgos.





- 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 documentos.

Dificultad:

- La falta de personal técnico especializado en la evaluación de las Tablas de Retención y Valoración Documental, no permitió un avance significativo en la aprobación de estos instrumentos archivísticos, causando gran malestar a los municipios que radicaron sus instrumentos.
- La Tabla de Retención Documental del Sector Central a la fecha se encuentra radicada en el Archivo General de la Nación desde el 19 de enero de 2018, sin que a la fecha se hayan aprobado. Lo que nos ha causado un atraso en la implementación de la misma, especialmente en las dependencias nuevas. Causando un incumplimiento en la ley 594 de 2000.
- Los instrumentos archivísticos de los municipios fueron muy pocos los aprobados por la falta de equipo técnico evaluador.
- Es importante agregar que el año anterior no hubo ninguna convalidación de los instrumentos archivísticos, solo en el 2018 se convalidaron 14 de ellos.

1.13. INFORME DE DESEMPEÑO TERRITORIAL

NO APLICA

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

Logro:

Dificultad:



3. APOORTE AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO “UNIDOS PODEMOS MÁS” PARA EL AÑO 2018.

2.1. INFORME DE GESTION A NIVEL PROGRAMAS

2.1.1. PROGRAMAS DEL EJE 1 CUNDINAMARCA 2036

Nombre del Programa:

Objeto de Programa:

Aporte al cumplimiento del Objetivo del programa:

Dificultades del Programa:

Meta de Resultado:

Análisis del indicador 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:

METAS DE PRODUCTO RELACIONADAS AL PROGRAMA

N° y Descripción Meta: 000 xxxxx

Logros: xxxxx

N° y descripción de Beneficiarios:

Dificultades: xxxxx

ODS vinculado: xxxxx

N° y Descripción Meta: 000 xxxxx

Logros: xxxxx

N° y descripción de Beneficiarios:

Dificultades: xxxxx

ODS vinculado: xxxxx



2.1.2. PROGRAMAS DEL EJE 2 TEJIDO SOCIAL

Nombre del Programa:

Objeto de Programa:

Aporte al cumplimiento del Objetivo del programa:

Dificultades del Programa:

Meta de Resultado:

Análisis del indicador 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:

METAS DE PRODUCTO RELACIONADAS AL PROGRAMA

N° y Descripción Meta: 000 xxxxx

Logros: xxxxx

N° y descripción de Beneficiarios:

Dificultades: xxxx

ODS vinculado: xxxx

N° y Descripción Meta: 000 xxxxx

Logros: xxxxx

N° y descripción de Beneficiarios:

Dificultades: xxxx

ODS vinculado: xxxx

2.1.3. PROGRAMAS DEL EJE 3. COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE

Nombre del Programa:





Objeto de Programa:

Aporte al cumplimiento del Objetivo del programa:

Dificultades del Programa:

Meta de Resultado:

Análisis del indicador 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:

METAS DE PRODUCTO RELACIONADAS AL PROGRAMA

METAS DE PRODUCTO RELACIONADAS AL PROGRAMA

N° y Descripción Meta: 000 xxxxx

Logros: xxxxx

N° y descripción de Beneficiarios:

Dificultades: xxxxx

ODS vinculado: xxxxx

N° y Descripción Meta: 000 xxxxx

Logros: xxxxx

N° y descripción de Beneficiarios:

Dificultades: xxxxx

ODS vinculado: xxxxx

2.1.4. PROGRAMAS DEL EJE 4 INTEGRACIÓN Y GOBERNANZA

Nombre del Programa: CUNDINAMARCA A SU SERVICIO





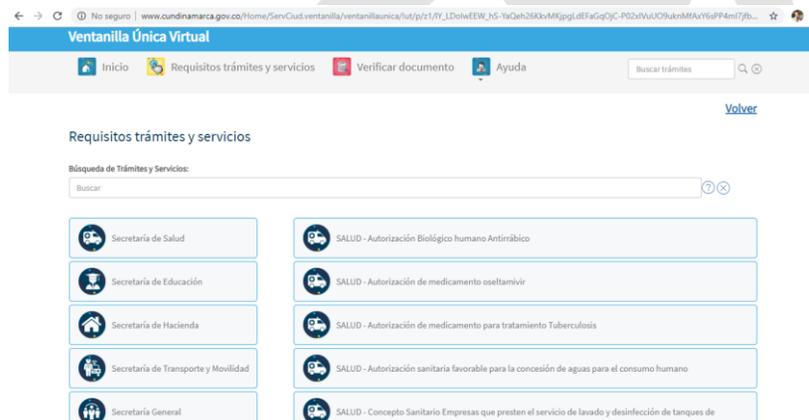
El Salón cuenta con un novedoso diseño vanguardista con una inversión superior a los \$1.900 millones, una de sus principales novedades es la estructura de sillas retractiles, lo que permite ampliar su capacidad total de 360 a 500 personas sentadas en sillas móviles.

Así mismo, el sitio cuenta con un sistema de audio de estudio acústico exponencial, con sistema lineal de última tecnología manejado por procesadores digitales acústicos, lo que permite armonizar la calidad del sonido de la mano de equipos de video tecnología 4K, pantalla LED de 3.000 milímetros, definición en formato cine, acompañado de tres monitores LED de 82 pulgadas, también última generación, controlados por una consola digital de 48 canales.

El auditorio está diseñado a la medida de un salón de eventos, por su tecnología, amplitud y comodidad. Sin duda, un espacio pensado en los funcionarios de la Administración Departamental y en el bienestar de los usuarios y visitantes.

Uno de los aspectos fundamentales del nuevo salón es que conserva la memoria histórica institucional, ya que en el lobby se ubica la galería de gobernadores de Cundinamarca, con las fotografías de quienes han estado al frente de los destinos del departamento.

3. Se da inicio a la ejecución de actividades de obra en la Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo del Departamento de Cundinamarca las cuales incluyen remodelación y adecuación del bien inmueble en su planta baja.
4. La implementación de la Ventanilla Única Virtual es un espacio en el que los ciudadanos pueden conocer, acceder y hacer uso de los trámites y otros procedimientos disponibles de la Entidad, muchos de los cuales se pueden realizar en línea, permitiendo un ahorro de tiempo y dinero evitando desplazamientos, entre otros beneficios.



5. Optimización y control eficiente de la cuenta propiedad plata y equipo; lo que beneficia tanto al cliente interno como externo dado que con un adecuado control del mobiliario podemos garantizar condiciones óptimas para el desempeño de las labores de los funcionarios y la correcta atención a nuestros visitantes en lo que a insumos (Bienes Muebles) respecta.
6. Actualización constante de las bases de datos de Bienes Muebles e Inmuebles y actualizaciones contables en el sistema de información contable y financiera SAP obedeciendo y respondiendo a las necesidades de las diferentes entidades tanto del Nivel Central como del orden descentralizado, así como a las instrucciones de la alta dirección.
7. Actualización de los saldos iniciales y transformación de las cuentas lideradas por la Dirección de Bienes e Inventarios en concordancia con los lineamientos impartidos por la Contaduría General de la Nación y las Nuevas Normas Internacionales Financieras para el sector público, garantizando competitividad tanto a nivel regional como a nivel nacional.

Dificultades del Programa

Comentado [AMGC14]: Pendiente las dificultades

Meta de Resultado: INCREMENTAR DEL 80% AL 85% EL INDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA DURANTE EL CUATRIENIO
Análisis del indicador Meta de Resultado: 85.4%
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

INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCION

Encuestas de Satisfacción: Los resultados de la medición de satisfacción y su análisis, permite visualizar la percepción y valoración que los usuarios realizan al servicio prestado por los funcionarios de Información y servicio al ciudadano a través de los canales de atención dispuestos por la Secretaría General. - CIAC, Insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de nuestros grupos de interés.

El medio de contacto con mayor número de usuarios que califican el servicio es el presencial, dado que una vez finalizado el servicio en los POING. – (Puntos de Orientación), se les solicita diligenciar la encuesta de satisfacción.

La calificación del servicio presencial muestra el comparativo entre la calificación de los usuarios respecto a la atención recibida, el dominio del tema del funcionario, la disponibilidad de la información, tiempo respuesta, orientación recibida y las instalaciones locativas.

En la medición del 1° semestre de 2018, el índice de satisfacción de Atención al ciudadano continúa por encima de la meta establecida del 85%, alcanzando un 85.4%.

Realizando un comparativo de las tres últimas mediciones se puede evidenciar que la entidad viene superando la meta del plan de desarrollo, sin embargo, hubo disminución en el último periodo.

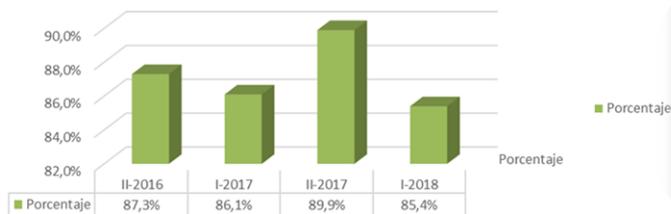
En la medición de la satisfacción y realizando seguimiento al comportamiento se verifican los siguientes ítems:



Gráfica. - Encuestas de Satisfacción 2018

Para el indicador de la 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 3.500 encuestas por semestre, como se evidencia en la gráfica anterior. Esta muestra aplicada ha estado por encima de lo establecido, permitiendo reducir el margen de error y acercarnos al sentir de la ciudadanía.

Indicador de Satisfacción



Gráfica. - Indicador de Satisfacción 2018

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", cuya tendencia ha sobrepasado el indicador propuesto, bordea 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 las acciones adelantadas para mejorar la preparación de los servidores públicos de la entidad en torno a su servicio al ciudadano como: capacitaciones, diplomados de servicio y las puestas en escena, han sido herramientas que permiten la apropiación de los

protocolos de Atención al Ciudadano; toda vez que el Módulo de Atención - Del Personal, se encuentra en ascenso, según lo manifestado por los usuarios.

De acuerdo al informe del Análisis de la encuesta de satisfacción se puede evidenciar que:

- El 36.49% de la población encuestada se encuentra en un rango de edad entre los 35 y 44 años, que corresponden a la mayoría de los encuestados.
- El 56.87% del total de los encuestados son personas de género masculino.
- El 97.85% de la población encuestada no pertenece a ningún grupo poblacional.
- Del total de las personas encuestadas el 79.85% viven en zonas urbanas.

Se obtuvo claridad sobre la preferencia de los ciudadanos referente al medio que utilizan para realizar sus trámites:

- Presencial 90.33%
- Telefónico 2.81%
- Redes 2.11%
- WEB page 2.60%
- Mail 1.44%
- Chat 0.28%
- Otros 0.42%

Logros :

- El logro más destacado durante el cuatrienio corresponde al aumento progresivo de la satisfacción de nuestros usuarios reflejado en la percepción y calificación de nuestra ciudadanía a través de la encuesta de satisfacción aplicada. Ya que a lo largo del cuatrienio claramente se evidencia en mejoramiento progresivo, ya que para el primer trimestre de 2016 el resultado obtenido en la satisfacción del usuario fue de 78.5% siendo este el resultado más bajo del cuatrienio, en las cuatro mediciones posteriores (según grafica), el resultado se ubicó por encima de la meta establecida del 85%. El mantener el resultado superando de la meta, demuestra mejora continua y fortalecimiento en la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano y demás estrategias encaminadas en la mejora continua.
- Se obtuvo el cumplimiento de la meta en cuanto a la cantidad de encuestas realizadas durante el semestre y a nivel del indicador se mantuvo.
- Se mejoró el formato de la encuesta, toda vez que se agregaron ítems con la información adicional.
- Con el análisis oportuno de resultados se realizan acciones correctivas que benefician al cliente interno y externo de la entidad.



- 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).
- De las personas encuestadas el 84% tiene la percepción que los espacios de atención son adecuados, lo que demuestra que los recursos destinados para la adecuación y mejoramiento de la infraestructura de la Dirección de Atención al Ciudadano han sido realmente aprovechados satisfactoriamente.
- En términos generales se evidencia que la señalización de la entidad es satisfactoria arrojando un porcentaje del 81%. Sin embargo, se puede ver una oportunidad de mejora en la señalización y ubicación espacial.
- Los horarios de atención al público han resultado ser adecuados para la oferta de servicios de la entidad hacia los ciudadanos, obteniendo un 84%, sin embargo, comparado con el periodo II-2017 bajó en 6 puntos el grado de satisfacción.
- 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 90%, amabilidad y cortesía del 89%, expresión de forma clara y fácil de entender el 89%, fue paciente 89%, entender la petición el 90% y eficiencia el 90%. Lo cual evidencia una disminución de diez puntos en promedio en cada uno de los ítems con respecto a los porcentajes analizados en el periodo inmediatamente anterior.
- Respecto al módulo de satisfacción se observa que el tiempo de respuesta es de 84%, la claridad en la información recibida es del 85% y el grado de satisfacción de la respuesta es del 85%.
- Comparativamente se aprecia que el nivel de satisfacción descendió 4.89% frente al periodo II-2017; obteniendo un 85% y que la percepción de mejoramiento del espacio destinado ascendió.

Dificultades Meta de Resultado:

- Falta de compromiso del funcionario público en la correcta aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía.
- Se han realizado capacitaciones masivas y personalizadas en el uso de la herramienta MERCURIO con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, sin embargo, persiste la resistencia por parte de algunos servidores lo que se ve reflejado en la medición del indicador.
- No Apropiación de los protocolos de servicio de la entidad, por parte una minoría de funcionarios.





CUNDINAMARCA
EL DORADO
¡LA LEYENDA VIVE!

E-DEAG-FR-055
Versión 1

- Por su parte, la señalización de la entidad resulta ser útil solo en un 76,5%, según la percepción de los usuarios contactados en el último semestre.
- En la encuesta no se evidencian cuáles son los temas más consultados por los usuarios.
- Dentro de las dificultades se encuentra la falta de recursos disponibles para la ejecución de mantenimientos correctivos y preventivos en los diferentes bienes inmuebles de propiedad del departamento.
- Actualmente la administración de la Gobernación presenta un déficit de puestos de trabajo por lo cual requiere una inversión de recursos en espacios disponibles para adecuación de estaciones de trabajo adicionales que cumplan con la normatividad vigente de seguridad y salud en el trabajo.
- Oportunidad de Mejora: la percepción de los usuarios frente a los canales de interacción (WEB PAGE) no es satisfactoria, toda vez que el 76% manifiestan que la información plasmada no es suficiente.
- Comparado con el periodo inmediatamente anterior, la percepción de los usuarios frente a la consulta y seguimiento a los trámites y servicios que presta la gobernación de Cundinamarca, ha disminuido nueve (9) puntos progresivamente hasta obtener 78%.
- Durante la auditoría que realizó el ICONTEC a la Gobernación, con el objeto de certificar la entidad en la norma ISO 45001, se estableció el plan de mejoramiento, y requerimientos adicionales sobre la infraestructura de propiedad de la Gobernación, los cuales requieren de una inversión adicional por parte del Departamento para lograr su cumplimiento.



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/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



Objetivo

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio que ofrece Gobernación de Cundinamarca y conocer las expectativas

Entidad, sede o despacho que visita: _____

Fecha: _____ Trámite o servicio recibido: _____

I. Caracterización de la Población

Marque con una "X" según corresponda

a) Género: M F

b) Edad: 15-24 25-34 35-44 45-54 55

c) Municipio en el cual reside: _____

d) Seleccione el área en la cual reside: Rural Urbana

e) Departamento: _____

h) Grupo Poblacional al que pertenece:

Víctim del conflicto armado

Diversamente hábil (persona en condición de discapacidad)

LGBTI

Alrodescendientes

Indígena

Rom

Ninguno

II. Módulo de identificación de trámites y servicios

Marque con una "X" la respuesta de su preferencia

¿Cuál canal de atención de la Gobernación de Cundinamarca es el que usted más utiliza para trámites o servicios?

Presencial Redes Sociales Correo Electrónico Otro: _____

Telefónico Página Web Chat

III. Módulo de Atención

Tenga en cuenta que 1 es el puntaje más bajo y 5 es el más alto: 1 = Muy Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.

Infraestructura

a) ¿Cómo califica la atención recibida en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5?

	1	2	3	4	5
El espacio destinado para la atención al ciudadano es adecuado.	<input type="radio"/>				
La señalización de la entidad le es útil.	<input type="radio"/>				
Los horarios de atención al público son adecuados.	<input type="radio"/>				
Los canales de interacción de la Gobernación cuentan con la información necesaria (página web)	<input type="radio"/>				
La consulta y seguimiento a los trámites o servicios es posible.	<input type="radio"/>				

Del Personal

b. Cómo califica a la persona que lo atendió, teniendo en cuenta las siguientes afirmaciones:

	1	2	3	4	5
Me escuchó atentamente	<input type="radio"/>				
Fue amable y cortés	<input type="radio"/>				
Se expresaba de forma clara y fácil de entender	<input type="radio"/>				
Fue paciente	<input type="radio"/>				
Entendió mi petición	<input type="radio"/>				
Fue eficiente	<input type="radio"/>				

IV. Módulo de Satisfacción

Capacidad de respuesta

Si ya recibió respuesta a su trámite o servicio por favor diligencie el siguiente módulo

Tenga en cuenta que 1 es el puntaje más bajo y 5 es el más alto: 1 = Muy Deficiente 2 = Regular 3 = Aceptable 4 = Bueno 5 = Excelente.

	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta a su solicitud o petición con relación a lo establecido por la entidad.	<input type="radio"/>				
Claridad en la información recibida	<input type="radio"/>				
Grado de satisfacción de la respuesta recibida	<input type="radio"/>				

V. Agradecemos sus comentarios o expectativas sobre los aspectos a mejorar la atención al ciudadano de la Gobernación de Cundinamarca.

SUGERENCIAS DE MEJORA:

Información Adicional, Si desea dejarnos sus datos por favor diligencie este espacio.

NOMBRE: _____

NÚMERO DE CONTACTO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

Muchas gracias por su colaboración, Su opinión es muy importante para Nosotros.



METAS DE PRODUCTO RELACIONADAS AL PROGRAMA

N° y Descripción Meta: 558.- Implementar el centro de atención al ciudadano, que preste una atención integral a los usuarios del departamento durante periodo de gobierno

Logros: 10

N° y descripción de Beneficiarios: 2.750.601 personas que corresponden a todos los habitantes del Departamento de Cundinamarca.

Dificultades: 04

ODS vinculado:

16.- Paz, justicia e instituciones sólidas

Avance Cuatrienio: 95%

Logros:

Comentado [AMGC15]: Indicar el acumulado cuatrienio

- La ciudadanía ha logrado identificar los trámites, servicios, funciones y obligaciones a través de los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual), lo que permite mejorar la comunicación entre la entidad y la misma.
- Se realiza apoyo logístico con registro de bases de datos a eventos de la Gobernación.
- Se realiza la primera capacitación a 15 funcionarios que tienen la labor de acompañar el proceso de Ventanilla Única Virtual.
- Se ha logrado fortalecer los diferentes canales de interacción con el ciudadano a través de capacitaciones, de protocolo de atención al ciudadano y del uso de la nueva herramienta de la ventanilla única virtual.
- Se realiza la entrega por parte del contratista al interventor del proyecto ventanilla única virtual. Los trámites y servicios correspondientes a la secretaria de hacienda, movilidad, educación, salud y general, en su etapa final de producción.
- Los usuarios están solicitando y registrando sus trámites a través de la ventanilla única lo que nos permite identificar soporte y mantenimiento adicional para el buen desarrollo de la herramienta.
- Ya se ha logrado llegar a los territorios con la unidad móvil de servicios lo que nos permite acercar la oferta institucional a la población del departamento.
- Fortalecer los canales de atención al ciudadano, incrementando la satisfacción de nuestros usuarios la cual se ha mantenido por encima del 85%.

- Se desconcentró la oferta institucional a las provincias de: Ubaté, Magdalena Centro y Medina, disipando dudas y ofertando servicios a la ciudadanía con un total de 4.787 registros.
- Se capacita a 80 funcionarios a través de la realización de un programa de capacitación en la modalidad diplomado virtual en Protección de Datos Personales Ley 1581/2012 y Registros de Bases de Datos con la Cámara de Comercio de Bogotá.

Dificultades:

- Aun no se tiene la cultura de transferencia de conocimiento lo que impide que los procesos sean más ágiles y oportunos de cara al ciudadano.
- La construcción del proyecto Ventanilla Única Virtual arrojó novedades en su diseño inicial, por la poca participación de los encargados de los procesos en las diferentes secretarías.
- La resistencia por parte de la ciudadanía para acoger e implementar las nuevas herramientas brindadas por la Gobernación de Cundinamarca para atender sus solicitudes a través de la Ventanilla Única Virtual.
- Se presentan mayores dificultades en la estrategia Ventanilla Única Virtual (VUV), entre los cuales se encuentran:
 1. Las capacitaciones no dejan realmente empoderados a los participantes.
 2. A diario los usuarios internos y externos tienen problemas con contraseñas y usuarios.
 3. La plataforma ha generado problemas técnicos que han impedido el buen desarrollo de los trámites.
 4. El proceso de implementación en Secretarías ha sido demorado, no se ha contado con el compromiso y el interés real de algunas de ellas.
 5. El equipo de Ventanilla Única Virtual es muy limitado.
 6. Falta soporte tecnológico propio de la Gobernación para el proyecto.

N° y Descripción Meta: 559.- Adquirir 10 bienes inmuebles en beneficio de los habitantes del departamento Cundinamarca durante el cuatrienio

Logros: 01

N° y descripción de Beneficiarios: 2.750.601 personas que corresponden a todos los habitantes del Departamento de Cundinamarca.

Dificultades: 01

ODS vinculado:

16.- Paz, justicia e instituciones sólidas

Avance Cuatrienio: 20%

Logros:

1. Con el fin de realizar la donación de los predios adquiridos en la vigencia 2017 para la presente meta en concordancia con las destinaciones comunitarias para las

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
f/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

cuales fueron adquiridos, actualmente nos encontramos en segundo debate en la asamblea Departamental para aprobación de la donación de dichos predios, impactando la calidad de vida de la comunidad del Municipio de Bituima, específicamente de la vereda de Boquerón de Iló.

Dificultades:

1. Los recursos asignados a la vigencia 2018 para la adquisición de predios según lo programado fueron redistribuidos por decisión de la alta gerencia lo que dificulta el cumplimiento de lo programado para la vigencia 2018 y el cumplimiento total de la meta para el cuatrienio.

N° y Descripción Meta: 560.- Mejorar las condiciones físicas y operativas de 10 bienes inmuebles propiedad del departamento en pro de ofrecer un mejor servicio al ciudadano durante el cuatrienio

Logros: 05

N° y descripción de Beneficiarios: 2.750.601 personas que corresponden a todos los habitantes del Departamento de Cundinamarca.

Dificultades: 01

ODS vinculado:

16.- Paz, justicia e instituciones sólidas

Avance Cuatrienio: 100%

Logros:

1. Se terminó y entregó la adecuación y remodelación de los pisos 03, 04, 05 y 06 de la torre de Salud, Sede Administrativa.
2. Para el periodo en estudio se logró obtener la aprobación de los diseños eléctricos por parte de Codensa S.A. del inmueble ubicado en el municipio de Zipaquirá, vereda la Fragueta, para posteriormente dar inicio a las obras eléctricas requeridas.
3. Se ejecutaron actividades de obra civil para la subestación eléctrica que se está construyendo en el predio ubicado en la vereda la Fragueta del municipio de Zipaquirá. De acuerdo a lo informado por el ICCU se estima que el avance la obra eléctrica externa es 100%.
4. Se ejecutaron actividades de obra civil y suministro para la adecuación y remodelación del Salón Gobernadores de la Sede Administrativa y de acuerdo a lo informado por la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, a la fecha se tiene un avance del 100%.
5. Se gestionan recursos por valor de \$210.000.000 para el mantenimiento y adecuación del bien inmueble ubicado en la Cr. 58 No. 9-05 en donde funciona la Unidad Administrativa Especial para la gestión del riesgo de desastres de Cundinamarca.

Comentado [AMGC17]: Indicar el acumulado cuatrienio

Dificultades:

1. En concordancia con la visita de la preauditoria del ICONTEC con ocasión de las actividades previas para la certificación de la norma ISO 45001 se detectaron oportunidades de mejora en algunos predios de propiedad de la Gobernación de Cundinamarca, sin embargo la Secretaría General no dispone de recursos suficientes para atender todos estos requerimientos Y necesidades de mantenimiento y adecuación de la infraestructura de propiedad del Departamento de Cundinamarca.

N° y Descripción Meta: 574.- Actualizar el 90% del inventario de los bienes muebles de la administración central durante el cuatrienio

Logros: 01

N° y descripción de Beneficiarios: cliente interno 1515 funcionarios de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción y provisionalidad. 468.109 visitantes recibidos durante la vigencia 2018 en las Instalaciones de la Sede Administrativa de la Gobernación

Dificultades: 02

ODS vinculado:

16.- Paz, justicia e instituciones sólidas

Avance Cuatrienio: 71%

Logros:

Comentado [AMGC18]: Indicar el acumulado cuatrienio

1. Esta meta se encuentra planteada para ser ejecutada en 3 fases de conformidad con el plan de acción; dicho lo anterior, para la vigencia 2018 se culminó con éxito la segunda fase del proyecto logrando la identificación de los sobrantes y no ubicados producto de la primera fase, adicionalmente se plaquetearon e incluyeron en la cuenta de propiedad planta y equipo los activos adquiridos por las entidades del Nivel Central, así como las remodelaciones y novedades presentadas en dicha cuenta de una fase a otra. Lo anterior mediante el contrato de prestación de servicios Nro. 175 de 2018 logrando el mantenimiento de la actualización contable.

Dificultades:

1. Adecuar la información levantada a los requerimientos y estándares del sistema contable SAP.
2. Lograr concentrar las políticas mediante las cuales se realizará el cargue masivo de las plantillas e información actualizada en el sistema SAP.

N° y Descripción Meta: 575.- Realizar 40% (2 664 sedes educativas) del inventario de los bienes muebles de las 282 instituciones departamentales de educación, durante el periodo de gobierno

Logros: 01

N° y descripción de Beneficiarios: 1066 sedes educativas pertenecientes a 282 IED, con sus respectivos estudiantes.

Dificultades: 03
ODS vinculado:
16.- Paz, justicia e instituciones sólidas
Avance Cuatrienio: 17.5%

Logros:

1. Se realizó el levantamiento de inventario en 242 sedes de 42 instituciones educativas ubicadas en los municipios de Bojacá, Cota, El Rosal, Funza, Granada, La Calera, Mesitas del Colegio, San Antonio del Tequendama, Sibate, Sopo, Subachoque, Supatá y Tocancipa, logrando la identificación de 164.357 activos que no se encontraban en la cuenta propiedad planta y equipo del Departamento. Con lo anterior logramos un 9% de avance en el total de la meta y un control más eficiente del patrimonio Departamental ya que es la primera vez en el Departamento que se realiza esta labor.

Comentado [AMGC19]: Indicar el acumulado cuatrienio

Comentado [AMGC20]: Complementar el logro: En qué se avanza, qué se logra, en qué se contribuye al levantar el inventario de las IED

Dificultades:

1. Los recursos asignados son insuficientes para cumplir lo planteado en la meta dado que al realizarse el estudio de mercado se evidenció que este tipo de contrato por contemplar desplazamientos tiene costos muy elevados, razón por la cual aun con los recursos adicionales para esta vigencia tan solo se logra un avance del 9% con respecto a la meta establecida.
2. La resistencia por parte de los rectores de algunas de las instituciones educativas a la ejecución del contrato cuyo objeto es el levantamiento de los inventarios de dichas instituciones, argumentando que no todos los activos fueron financiados con recursos del departamento.
3. El desplazamiento a algunas sedes en zona rural es muy dispendioso.

N° y Descripción Meta: 576.- Implementar en el 80% de las dependencias del sector central el programa de gestión documental durante el cuatrienio

Logros: 07
N° y descripción de Beneficiarios:
Dificultades: 02
ODS vinculado:
16.- Paz, justicia e instituciones sólidas
Avance Cuatrienio: 85.81%

Logros:

1. Se gestionan recursos para darle continuidad al servicio de custodia documental de la Gobernación y a los procesos de Gestión Documental de todo el nivel central de la Gobernación de Cundinamarca.

Comentado [AMGC21]: Indicar el acumulado cuatrienio

Comentado [AMGC22]: Los logros deben centrarse en los productos entregados.

2. A pesar de no haber llevado a cabo ningunos procesos contractuales para el cumplimiento de esta meta, esto no ha sido impedimento para mantener la prestación del servicio y brindar el apoyo en los servicios solicitados.
3. La publicación de la Circular de política de gestión documental y de modelo de requisitos de documento electrónico MOREQ.
4. El porcentaje de avance sobre el Plan de mejoramiento archivístico suscrito con el Archivo General de la Nación se ubica en un 100%.
5. Fortalecimiento del equipo de gestión documental que permite generar un avance dinámico en la estrategia planteada para la meta.
6. Se ha percibido el reconocimiento de la gestión realizada en gestión documental por la Secretaria General.
7. Más del 90% de la implementación del PGD en las dependencias del sector central de la Gobernación de Cundinamarca.

Dificultades:

1. Pocos oferentes en el mercado al momento de las convocatorias de análisis de mercado.
2. Por causa del proceso de Atención al Ciudadano no fue posible obtener a tiempo un procedimiento para el manejo de comunicaciones electrónicas de la Gobernación con lo cual el Plan de Mejoramiento Archivístico suscrito con el AGN hubiera superado el 75% de avance.

N° y Descripción Meta: 577.- Cooperar con el 100% de los municipios del departamento en la implementación del sistema departamental de archivo durante el periodo de gobierno

Logros: 13

N° y descripción de Beneficiarios:

Dificultades: 05

ODS vinculado:

16.- Paz, justicia e instituciones sólidas

Avance Cuatrienio: 57.20%

Logros:

1. Se expidió el Decreto 041 de 2018 con el cual el Consejo Departamental de Archivos puede expedir actos administrativos denominados Acuerdos.
2. Aprobación de las tablas de valoración para los municipios de Tocancipá y Fuquene. Y de las tablas de retención para los municipios de Tocancipa, Guacheta,, Mosquera, Nemocon, Tena y para el Consejo Municipal de Manta. Esto implica que más municipios se suman a la aplicación de los mismos, lo que además implica una mejora en la calificación IGA
3. Se atendió de forma extraordinaria 43 entidades del Departamento en un solo mes.
4. Se pudo programar una asistencia técnica coordinada con el Archivo General de Nación dirigida específicamente a (26) Consejos Municipales en un hecho que demuestra el fortalecimiento al proceso de Gestión documental de estas corporaciones.
5. La Gobernación de Cundinamarca es líder en el seguimiento del Registro único de series documentales ante el archivo general de la Nacional.

Presentar un informe semestral del Consejo Departamental de Archivos que refleja una participación superior al 95% de los municipios que conforman el Departamento.

En un ejercicio de articulación con el Archivo General de la Nación AGN se logró realizar una capacitación de 16 horas en la ciudad de Girardot para más de 63 entidades y una participación de más de 103 funcionarios y estudiantes del SENA en las instalaciones de esta entidad. Por solicitud expresa de la comunidad atendiendo un compromiso del Sr. Gobernador con este municipio en el marco del programa Gobernador en Casa.

En un ejercicio de articulación con el Archivo General de la Nación AGN se continuó con el programa de capacitación en el Sistema Integrado de conservación SIC para entidades del Departamento, ejercicio que se cerró en el mes de octubre con la realización de 4 eventos de capacitación.

9. La Secretaría General de la Gobernación de Cundinamarca, a través de la Dirección de Gestión Documental, ha adelantado las gestiones necesarias en el cumplimiento de las metas para la gestión documental del Departamento y fijadas en el Plan de Desarrollo 2016-2020 "Unidos Podemos más", a través del Subprograma Buenas Prácticas de Gobierno, la meta producto: "Cooperar con el 100% de los municipios del Departamento en la implementación del Sistema Departamental de Archivos durante el periodo de Gobierno". Para ello, el Señor Gobernador, ha destinado recursos económicos y humanos para la asesoría, capacitación, asistencia técnica, Seguimiento y acompañamiento a las entidades públicas y las privadas con funciones públicas de la jurisdicción del Departamento, a través de la meta 577.

Comentado [AMGC23]: Indicar el acumulado cuatrienio

Comentado [AMGC24]: Complementar: el valor agregado de una mayor calificación del IGA?



Dificultades:

1. Consolidación del equipo de apoyo de la Dirección de Gestión Documental.
2. La no participación de las grandes compañías expertas en temas referentes a la ejecución de la meta.
 1. A pesar, de que este tipo de capacitaciones se realiza sin costo para la entidad del Departamento la participación siempre se ha visto disminuida y poco participativa de parte de las entidades convocadas.

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 (máximo 2)

- 1.
- 2.

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.

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

En desarrollo de la planeación de la Dirección de Gestión Documental y en cumplimiento a la meta 576, en la actividad de aseguramiento de la Información, a través del proyecto de tercerización para la custodia y organización técnica de los documentos, contrato interadministrativo con Servicios Postales Nacionales-472, se ha logrado el aseguramiento, la disponibilidad y el control de más de 10.000 metros lineales de los cuales el 40% corresponde a la Secretaría de Educación, otro 30% a la Secretaría de Salud y el restante a las demás dependencias de la Gobernación.

Comentado [AMGC25]: Indicar el acumulado cuatrienio

Para la vigencia 2018 la Secretaría General a través de su Dirección de Atención al Ciudadano, dió 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 11.563 ciudadanos cundinamarqueses, se recepcionaron 200 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 1.338 sondeos de opinión, los cuales arrojaron como resultado una satisfacción del 89% de los ciudadanos asistentes.

Comentado [AMGC26]: Mejorar la redacción: cuáles fueron los logros que dieron cumplimiento al objetivo?

Logros / impactos obtenidos (máximo 2)

• Como seguimiento a la gestión adelantada por la Dirección de Gestión Documental de la Secretaría General, para promover la organización de los archivos de gestión, se han emitido comunicaciones a las dependencias para la presentación de informes de avances denominados Planes de Mejoramiento Archivístico – PMA, donde se reporte el avance sobre la debida organización y conservación de los documentos correspondientes a cada Secretaria y las dependencias que la componen.

Comentado [AMGC27]: Mejorar la redacción del logro. Estas son actividades, no logros

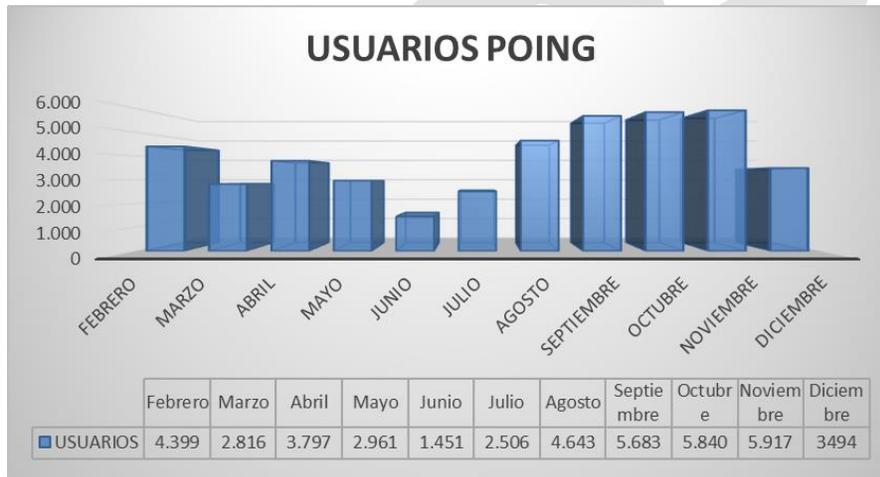
• Se garantiza el mejoramiento del servicio de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca continuando con los siete (7) Puntos de Orientación e Información de la Gobernación – POING, donde se realizó la atención de 43.507 usuarios que requirieron ayuda en cuanto a trámites y /o servicios de cada una de las Secretarías.

Comentado [AMGC28]: Mejorar la redacción del logro, ej: garantizamos la mejora del servicio de la Gobernación a través del funcionamiento de los POING... etc

A través de estos puntos se lograron aplicar 4.203 encuestas de satisfacción las cuales dieron como resultado un 85.4% de satisfacción de los usuarios encuestados.

Comentado [AMGC29]: Estas son actividades, no logros

A sí mismo, estos puntos de Orientación permitieron mejorar la capacidad de atención a los usuarios toda vez que se amplía la planta de personal prestando un servicio durante todo el día en dos turnos (mañana y tarde), asistiendo así, las dudas e inquietudes durante toda la jornada laboral.



4. APUESTAS TRANSVERSALES

NOMBRE APUESTA	OBJETO APUESTA	DESCRIPCIÓN DE LA ARTICULACIÓN	ENTIDAD CON LA QUE SE ARTICULÓ	META ARTICULACION

Si la entidad no es líder, pero participa en apuestas transversales y se ha articulado con otras entidades, por favor relacione los logros obtenidos

No nos articulamos con ninguna entidad en el marco de las apuestas transversales

META ARTICULACION	NOMBRE DE LA APUESTA	LOGROS PRODUCTO DE LA ARTICULACIÓN

Comentado [CMFG30]: Si bien la Secretaría General no tiene a su cargo el liderazgo de ninguna Apuesta Transversal, sí participa en al menos 2 apuestas: Felicidad y Discapacidad, y en 7 metas estratégicas del Plan de Desarrollo, por lo cual debe reportar cómo se articuló en esas apuestas y que logros obtuvo en el cumplimiento de las metas.





5. TEMAS EN PROCESO Y RECOMENDACIONES

1. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Adecuaciones y mantenimientos:

Con el fin de dar cumplimiento a la norma 45001, por la cual fue certificada la Gobernación de Cundinamarca, se requiere atender las recomendaciones de la auditoría del ICONTEC, en el mejoramiento de adecuación de los predios:

- ✓ Laboratorio de la salud
- ✓ CRUE
- ✓ 123
- ✓ Sede administrativa

2. DIRECCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Implementar el contac center propio
- ✓ Ferias de servicios (Por meta son 3, pero se debe apropiar lo que establezca el Gobernador)
- ✓ Bases de datos CRM (Protección de la información de acuerdo a la Ley 1581-2012)
- ✓ Manejo de redes.
- ✓ Soporte y mantenimiento de ventanilla única virtual
- ✓ Imagen Institucional (material POP)

3. DIRECCIÓN BIENES

- ✓ Compra de 8 predios
- ✓ Realizar el inventario de los bienes muebles de la administración que hacen falta
- ✓ Elaboración del Manual de destinación final de los bienes
- ✓ Realizar el inventario de las sedes educativas que hacen falta, a la fecha se ha realizado en 43 sedes educativas

4. DIRECCIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL

- ✓ Capacitación de entidades del departamento, red hospitalaria y alcaldías.
- ✓ Evaluación de instrumentos archivísticos
- ✓ Administración modelo de asesoría virtual
- ✓ Sistema Integrado de Conservación SIC
- ✓ Elaboración de Banco Terminológico y tablas de control de acceso.
- ✓ Elaboración programas específicos y sistema integrado (PGD)
- ✓ Aseguramiento archivo: limpieza desinfección y organización archivo nuevos, custodia y consulta
- ✓ Recuperación material documental de la biblioteca

OMAR AUGUSTO CLAVIJO CLAVIJO
SECRETARIO GENERAL

