



**PLAN DE DESARROLLO  
DEPARTAMENTAL  
“UNIDOS PODEMOS MÁS”  
2016 -2020**

**INFORME DE GESTIÓN  
2019  
Secretaría General**

**Omar agosto Clavijo Clavijo**  
**Secretario**



**SECPLANEACIÓN**  
ORGANIZACIÓN 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

/CundiGob @CundinamarcaGob  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN:</b> .....	<b>4</b>
<b>DATOS GENERALES:</b> .....	<b>6</b>
<b>GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL Y DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> <b>Plan Departamental de Desarrollo “UNIDOS PODEMOS MÁS 2016 – 2019” .....</b>	<b>6</b>
<b>1. EJE CUNDINAMARCA 2036 .....</b>	<b>6</b>
1.1 PROGRAMA: XXXXX .....	¡Error! Marcador no definido.
1.2 PROGRAMA: XXXXX .....	7
1.3 PROGRAMA: XXXXX .....	8
<b>2. EJE TEJIDO SOCIAL .....</b>	<b>8</b>
2.1 PROGRAMA: XXXXX .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>3. EJE COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE.....</b>	<b>10</b>
3.1 PROGRAMA: XXXXX .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>4. EJE INTEGRACION Y GOBERNANZA .....</b>	<b>11</b>
4.1 PROGRAMA: XXXXX .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>APORTE A LA CAPACIDAD ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD .....</b>	<b>23</b>
<b>5. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA.....</b>	<b>23</b>
5.1 APORTE AL CUMPLIMIENTO DE LA MISION Y VISION DE SU ENTIDAD.....	24
<b>6. INFORME DE GESTIÓN DE BIENES .....</b>	<b>25</b>
<b>7. INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....</b>	<b>38</b>
<b>8. INFORME ATENCIÓN AL USUARIO .....</b>	<b>41</b>
8.1 Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual.....	53
8.2 Socialización y aplicación del manual del usuario .....	¡Error! Marcador no definido.
8.3 PQR: Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento.....	¡Error! Marcador no definido.
<b>9. INFORME DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>84</b>
<b>10. INFORME DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.....</b>	<b>84</b>
<b>11. INFORME DE GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN .....</b>	<b>84</b>
<b>12. INFORME EL APORTE DE LA ENTIDAD A LA TRANSPARENCIA:.....</b>	<b>85</b>
<b>13. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA:.....</b>	<b>85</b>
13.1 GESTION DE RECURSOS (2010-2019) .....	85
13.2 GESTION DE RECURSOS DE REGALIAS.....	85
13.3 RECURSOS DE INVERSION POR ENTIDAD DE LA VIGENCIA.....	86



**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"  
"LA LEYENDA VIVE!"

13.4	GESTION DE RECURSOS EXTERNOS 2019, EN SU ENTIDAD (Cifras en Millones de \$).....	86
<b>14.</b>	<b>INFORME DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>86</b>
<b>15.</b>	<b>INFORME DE ASISTENCIA TECNICA MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL.....</b>	<b>87</b>
<b>16.</b>	<b>INFORME DE DESEMPEÑO TERRITORIAL.....</b>	<b>91</b>
<b>17.</b>	<b>APUESTAS TRANSVERSALES .....</b>	<b>92</b>
<b>18.</b>	<b>TEMAS EN PROCESO Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>92</b>
18.1	PROYECTOS ESTRATEGICOS .....	94



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](http://www.cundinamarca.gov.co)



## INTRODUCCIÓN:

La Secretaría General del Departamento de Cundinamarca tiene por misión “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 la técnicas modernas de la administración”.

Es una entidad de naturaleza transversal y en cumplimiento de las funciones atribuidas en el Estatuto Básico de la Administración Departamental se encarga de:

- Adelantar todos los procesos de selección tales como aseo y mantenimiento, vigilancia, mantenimiento de los vehículos que conforman el parque automotor, adquisición de vehículos, suministros de combustibles, servicios públicos entre ellos el de telefonía, internet, acueducto, alcantarillado y energía, outsourcing de impresión, servicio de mensajería, almacenamiento, insumos de cafetería, insumos de aseo, entre otros.
- Además es la entidad promotora de la modernización institucional, claro ejemplo de ello fueron obras como la adecuación de los pisos 3, 4, 5 y 6 de la torre de salud y el mejoramiento del Salón de Gobernadores las dos obras ejecutadas en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca.
- A través del proyecto de inversión 297067 “IMPLEMENTACION DE CENTRO INTEGRADO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA” que implicaba la puesta en marcha de un Centro Integrado de Atención al Ciudadano – CIAC, se logrará dar respuesta a las nuevas demandas de la ciudadanía en cuanto a espacios adecuados para la atención, garantizando la calidad y oportunidad de los trámites y servicios ofrecidos a los cundinamarqueses, por lo cual la Secretaría General es la entidad encargada de garantizar el funcionamiento de este Centro y de los canales de prestación del servicio al ciudadano adoptados.
- La Secretaría General por intermedio de la Dirección de Atención al Ciudadano logró la articulación interinstitucional entre las entidades del Nivel Central del Departamento para satisfacer las necesidades de los cundinamarqueses ya que lleva a los territorios la oferta institucional a través de ferias del servicio, evitando así que los ciudadanos deban desplazarse a la sede administrativa ubicada en Bogotá D.C. De esta manera se garantiza el servicio al ciudadano de manera confiable, ágil y eficiente a través de los canales de servicio, tales como, presencial (CIAC y ferias de servicio), virtual (Ventanilla Única Virtual y Contáctenos), telefónico (Centro de contacto).



SECPLANEACIÓN



CUNDINAMARCA  
unidos podemos más

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

/CundiGob @CundinamarcaGob  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"  
"LA LEYENDA VIVE"

- A través de la Dirección de Gestión Documental, encargada de impartir los lineamientos para el manejo de los documentos producidos por el nivel central de la Gobernación de Cundinamarca, se asegura la preservación de la memoria institucional y el acceso a la información por parte de la ciudadanía. Además, se proponen los lineamientos para una administración eficiente del archivo, acordes con la Ley General de Archivo.
- Administración efectiva de los bienes propiedad del Departamento o por los cuales sea legalmente responsable, apoyando así la gestión de las dependencias del Nivel Central del Departamento. Además la Secretaria General es la encargada de poner a disposición los recursos necesarios, brindar apoyo logístico, técnico y administrativo para la prestación de los servicios.



**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

/CundiGov @CundinamarcaGov  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

A

## DATOS GENERALES:

Nombre Entidad	SECRETARIA GENERAL		
Directivo responsable	OMAR AUGUSTO CLAVIJO CLAVIJO	Cargo	SECRETARIO
Fecha de Inicio de la Gestión	28/08/2018	Fecha de entrega y retiro	
Fecha de Corte de la Información	17/12/2019		
N° de direcciones y oficinas	5	N° funcionarios	179

## GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL Y DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

### Plan Departamental de Desarrollo “UNIDOS PODEMOS MÁS 2016 – 2019”

#### 1. EJE CUNDINAMARCA 2036

**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.

#### Aportes al avance del Eje:

##### 1.1 PROGRAMA: XXXXX

1.1.1 Que se propuso en el Programa de Gobierno frente a los temas del programa?

1.1.2 Que de lo propuesto en el Programa de Gobierno se incluyó en el Programa del PDD?

1.1.3 Objetivo del programa:



**1.1.4 Aportes al cumplimiento del Objetivo del Programa:**

**1.1.5 Dificultades para el cumplimiento Programa:**

**1.1.6Cuál ha sido la contribución del programa a la garantía de derechos:**

**1.1.7 Metas de Resultado vinculadas al 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:

- ....
- ...

Dificultades Meta de Resultado:

**1.1.8 Metas de Producto Relacionadas al Programa**

Nº y Descripción Meta: 000 xxxxx  
 Logro Acumulado: xxxxx  
 Nº y descripción de Beneficiarios: xxxx  
 La meta tiene Enfoque diferencial? xxxx  
 Dificultades: xxxx  
 Aporte al cumplimiento de ODS:

PROGRAMA: XXXXX

**1.1.9 Que se propuso en el Programa de Gobierno frente a los temas del programa?**

**1.1.10 Que de lo propuesto en el Programa de Gobierno se incluyó en el Programa del PDD?**

**1.1.11 Objetivo del programa:**





**1.1.12 Aportes al cumplimiento del Objetivo del Programa:**

**1.1.13 Dificultades para el cumplimiento Programa:**

**1.1.14 Cuál ha sido la contribución del programa a la garantía de derechos:**

**1.1.15 Metas de Resultado vinculadas al 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:

- ....
- ...

Dificultades Meta de Resultado:

**1.1.16 Metas de Producto Relacionadas al Programa**

**Nº y Descripción Meta:** 000 xxxxx

**Logro Acumulado:** xxxxx

**Nº y descripción de Beneficiarios:** xxxx

**La meta tiene Enfoque diferencial?** xxxx

**Dificultades:** xxxx

**Aporte al cumplimiento de ODS:** xxxx xxxx

**1.2 PROGRAMA: XXXXX**

**EJE 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.

**Aportes al avance del Eje**

**1.3 PROGRAMA: XXXXX**

- 1.3.1 Que se propuso en el Programa de Gobierno frente a los temas del programa?**
- 1.3.2 Que de lo propuesto en el Programa de Gobierno se incluyó en el Programa del PDD?**
- 1.3.3 Objetivo del programa:**
- 1.3.4 Aportes al cumplimiento del Objetivo del Programa:**
- 1.3.5 Dificultades para el cumplimiento Programa:**
- 1.3.6Cuál ha sido la contribución del programa a la garantía de derechos:**
- 1.3.7 Metas de Resultado vinculadas al 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:

- ....
- ...

Dificultades Meta de Resultado:

**1.3.8 Metas de Producto Relacionadas al Programa**

**Nº y Descripción Meta:** 000 xxxxx  
**Logro Acumulado:** xxxxx  
**Nº y descripción de Beneficiarios:** xxxx  
**La meta tiene Enfoque diferencial?** xxxxx



**Dificultades:** xxxx  
**Aporte al cumplimiento de ODS:**

**1.4 PROGRAMA: XXXXX**

EJE COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE

**Objeto:** XXX

Aportes al avance del Eje

**1.5 PROGRAMA: XXXXX**

- 1.5.1 Que se propuso en el Programa de Gobierno frente a los temas del programa?
- 1.5.2 Que de lo propuesto en el Programa de Gobierno se incluyó en el Programa del PDD?
- 1.5.3 Objetivo del programa:
- 1.5.4 Aportes al cumplimiento del Objetivo del Programa:
- 1.5.5 Dificultades para el cumplimiento Programa:
- 1.5.6 Cuál ha sido la contribución del programa a la garantía de derechos:
- 1.5.7 Metas de Resultado vinculadas al Programa:

Meta de Resultado:
Análisis del indicador Meta de Resultado:

**1.5.8 Metas de Producto Relacionadas al Programa**

**Nº y Descripción Meta:** 000 xxxxx  
**Logro Acumulado:** xxxxx  
**Nº y descripción de Beneficiarios:** xxxx





**La meta tiene Enfoque diferencial? XXXX**  
**Dificultades: XXXX**  
**Aporte al cumplimiento de ODS: XXXX**

## **1.6 PROGRAMA: XXXXX**

### **EJE INTEGRACION 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.

#### **Aportes al avance del Eje**

Se logra desconcentrar las funciones de las entidades nacionales y de la gobernación hacia los municipios, acercando así, no solo la oferta institucional departamental, sino en muchos otros casos la nacional a los territorios cundinamarqueses, de esta manera se mejora la atención al ciudadano utilizando estrategias de modernización de la administración pública.

En busca de promover la transparencia, la rendición de cuentas, el control y los trámites asociados a los servicios administrativos la Secretaria General - Dirección de Gestión Documental logra pasar del puesto 26 al 2 en el componente de gestión documental en el indicador que permite medir la gestión que realiza la Gobernación hacia los ciudadanos, Índice de Gobierno Abierto o IGA.

## **1.7 PROGRAMA:**

### **CUNDINAMARCA A SU SERVICIO**

#### **1.7.1 ¿Que se propuso en el Programa de Gobierno frente a los temas del programa?**

Parte A, apartado No. 5: "NUESTRO COMO "página 12: para incrementar la calidad de las decisiones se debe "generar transparencia como patrón de comportamiento".

Parte B, apartado No. 4 "INTEGRACIÓN Y GOBERNANZA" – página 24: *Desarrollo administrativo*, "para encontrar las metas definitivas que buscamos y llegar a la Cundinamarca como nos la imaginamos, es necesario repensarla, redireccionar las competencias y asignaciones temáticas".

#### **1.7.2 ¿Que de lo propuesto en el Programa de Gobierno se incluyó en el Programa del PDD?**



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



Los dos ítems descritos en el punto inmediatamente anterior, quedaron igualmente plasmados en el Plan de Desarrollo Departamental “UNIDOS PODEMOS MAS 2016 – 2020”, en el programa Cundinamarca a su servicio, ya que este gobierno ha implantado prácticas de transparencia por medio de la rendición de cuentas continua, así mismo ha implementado la manera de mostrar resultados de manera cuantificable, lo que permite demostrar a la ciudadanía la eficiencia en el manejo de los recursos.

En cuanto a lo que tiene que ver con la organización administrativa, las autoridades administrativas coordinaron las actuaciones para el adecuado funcionamiento de la Gobernación de Cundinamarca. Se articularon las acciones entre entidades para lograr una administración más comprometida, que vela por cumplir sus deberes y responsabilidades.

### **1.7.3 Objetivo del programa:**

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

### **1.7.4 Aportes al cumplimiento del Objetivo del Programa:**

Mejoramiento en la calidad, efectividad y oportunidad en la prestación de servicios al ciudadano, mejorando así la gestión administrativa de la Gobernación de Cundinamarca.

Acercamiento a los territorios, llevando la oferta institucional a los 116 municipios, logrando así descentralizar los trámites y servicios que ofrece la Gobernación de Cundinamarca, mediante ferias institucionales de servicio.

Se logra de manera eficiente ampliar los canales por medio de los cuales la ciudadanía puede acceder a todos los servicios de la entidad, se cuenta con atención por medio del canal virtual (Ventanilla única Virtual - contáctenos), presencial (CIAC) y telefónico (centro de contacto).

Se implementa la gestión documental en el nivel central de la Gobernación de Cundinamarca, con lo cual se logra el manejo y organización eficaz de la documentación producida y recibida por las entidades con el único objeto de facilitar su utilización y conservación y así brindar acceso a esta información al cliente interno y externo.

### **1.7.5 Dificultades para el cumplimiento Programa:**

Falta de recursos para llevar a cabo la totalidad de los proyectos y actividades planteadas para darle cumplimiento a los proyectos formulados por la Secretaría General dentro del programa “Cundinamarca a su servicio”.

### **1.7.6 Cuál ha sido la contribución del programa a la garantía de derechos:**



**SECPLANEACIÓN**



**CUNDINAMARCA**  
unidos podemos más

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

/CundiGob @CundinamarcaGob  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

Cabe aclarar que la Gobernación de Cundinamarca por ser una entidad pública siempre velara por el cumplimiento de los derechos humanos para cada uno de sus ciudadanos, además de garantizar a los cundinamarqueses el disfrute efectivo de los mismos, en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna.

Sin embargo, desde el programa CUNDINAMARCA A SU SERVICIO se puede decir que no solo ha garantizado el disfrute de los derechos humanos en el departamento sino que son lineamientos básicos que rigen la atención al ciudadano, la Gobernación de Cundinamarca ve como iguales a todos y cada uno de los ciudadanos cundinamarqueses brindando los mismos derechos a cada uno de ellos.

### 1.7.7 Metas de Resultado vinculadas al Programa:

<b>Meta de Resultado:</b> INCREMENTAR DEL 80% AL 85% EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA DURANTE EL CUATRIENIO.
Análisis del indicador Meta de Resultado: 88.5%
Permite visualizar, la percepción y valoración que los usuarios realizan al servicio prestado por los servidores públicos de la Gobernación de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano dispuestos, siendo este, insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de nuestros grupos de interés.
Comparación del avance de la Meta de Resultado con otros departamentos y si aplica a nivel internacional

## INDICADOR 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 servidores públicos de la Gobernación de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano dispuestos, siendo este, insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de nuestros grupos de interés.

La medición del indicador de satisfacción se realiza semestralmente, permitiendo que la Administración Departamental genere estrategias de mejora continua que propendan por ampliar el alcance de la cultura de buen servicio en el departamento de Cundinamarca. Según el comportamiento y los índices de tolerancia, se convierte en insumo relevante para el proceso misional de atención al ciudadano dentro del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta que coadyuva al Comité de Mejoramiento a la oportuna toma de decisiones.

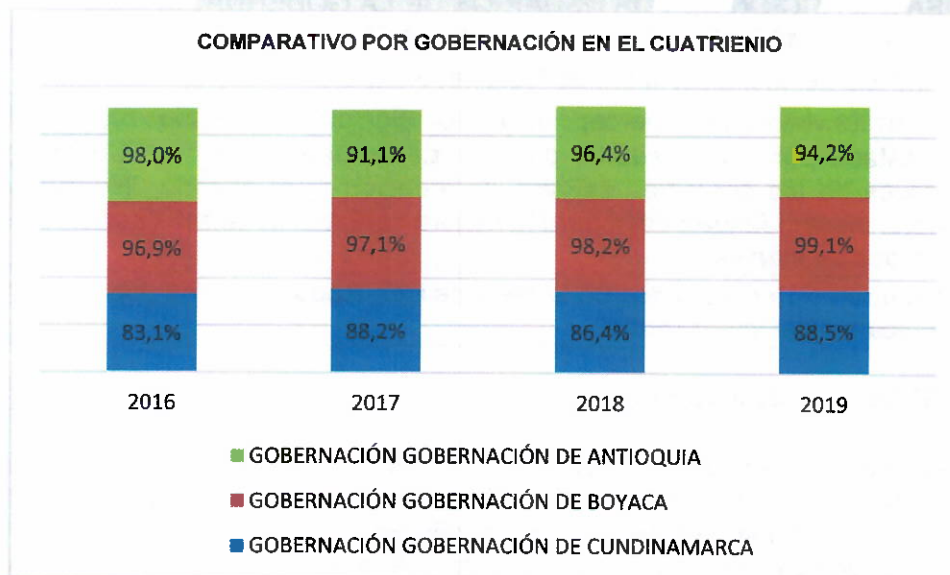
La satisfacción del cliente se determina tomando los datos capturados en los campos definidos en el formato (M-AC-FR-05), versión 005 y 006, aplicando la fórmula establecida para la medición del indicador de satisfacción en resultados porcentuales para cada una de las preguntas realizadas, obteniendo el valor del indicador de satisfacción sobre el resultado

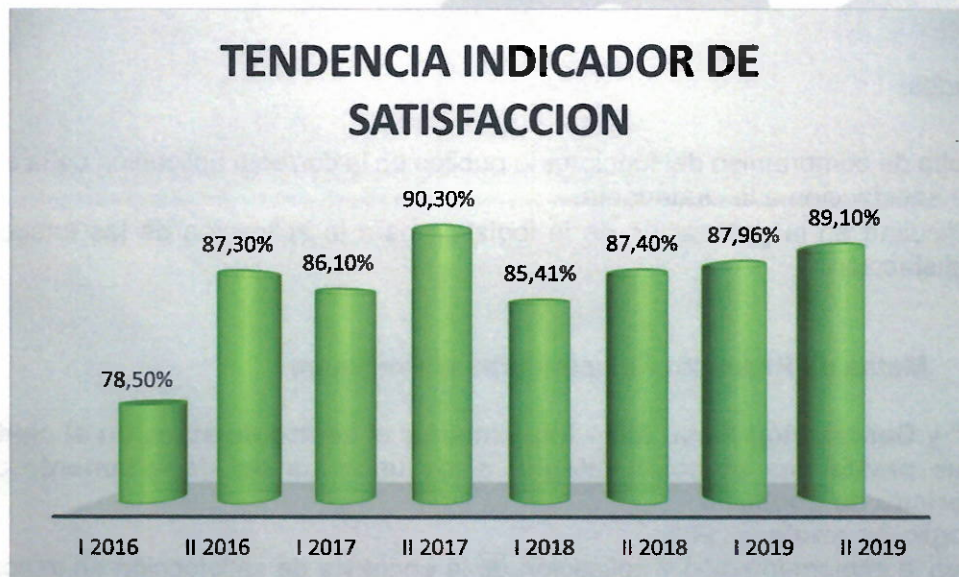
obtenido por las 21 Secretarías, Despacho del Gobernador, la Unidad Administrativa para la Gestión de Riesgo de Desastres.

Para el cuatrienio el indicador de satisfacción se ubicó en promedio en el 88.05%, por encima de la tolerancia superior establecida del 85%.

En la gráfica podemos evidenciar la tendencia ascendente del indicador de satisfacción, teniendo en cuenta que, a partir del segundo semestre de 2016, en indicador se ubicó por encima de la tolerancia superior establecida.

Se evidencia que la comparación realizada con las gobernaciones señaladas, se realizó bajo promedios anuales, considerando que la información y resultado del indicador no se mide con la misma ficha técnica, periodicidad, formato modelo y tamaño de la muestra.





La meta del plan de desarrollo departamental establecida en el programa Cundinamarca a su Servicio, que propone inicialmente "Incrementar del 80% al 85% el índice de satisfacción de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca durante el cuatrienio", cumplió con las expectativas trazadas.

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

#### Logros:

- Se mejoró el formato de la encuesta, toda vez que se agregaron ítems con la información adicional y protección de datos.
- 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).
- Durante el cuatrienio se aplicaron 28.253 encuestas de satisfacción.



*Dificultades:*

- Falta de compromiso del funcionario público en la correcta aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía.
- Dificultad en la generación de la logística para la aplicación de las encuestas de satisfacción.

### 1.7.8 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**  
**Logro Acumulado: 98%**

Con la implementación y aplicación de la encuesta de satisfacción en lo corrido de 2019 el resultado obtenido en el primer semestre fue del 87.96%, con lo cual se supera la meta establecida del 85% mejorando su resultado en 7.96%. Se puede evidenciar que la entidad viene superando la meta del plan de desarrollo unidos podemos más 2016 – 2020. El logro más destacado en lo corrido de 2019 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. El mantener el resultado superando la meta, demuestra mejora continua y fortalecimiento en la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano y demás estrategias.

Se fortalece el canal telefónico, con el fin de mejorar la calidad del servicio, implementando y mejorando el Contact Center para lo cual la infraestructura tecnológica y adecuación de espacios físicos son de la Gobernación, asignando la operación del mismo, a través de SECOP II a empresa idónea para atender las llamadas de nuestros usuarios y demás valores agregados como mensajes de texto, acceso a la aplicación whatsapp. Como logro significativo se denota que desde el mes de julio se adelanta el proceso de implementación del Contact Center, encontrándose en etapa precontractual y CDP vigente por la suma de 785.000.000, siendo prioridad de la Dirección de Atención al Ciudadano finalizar este proyecto antes de terminar el cuatrienio. Cabe resaltar que la inauguración de nuestro Contact Center será el próximo 27 de diciembre del presente año.

En desarrollo de las actividades relacionadas con la desconcentración del servicio y abanderadas por el Señor Gobernador de Cundinamarca, para lo corrido del 2019 la Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Ciudadano ha contribuido al desarrollo de la gestión administrativa departamental realizando visitas a diferentes municipios del departamento, donde el principal objetivo de estas fue instalar un punto de atención y orientación al ciudadano desde la "Unidad Móvil", cuya función es atender las PQRSDF, brindar información de servicios de la Gobernación y recibir felicitaciones allegadas por la comunidad, quienes se han



beneficiado de esta servicio sin tener que incurrir en costos de desplazamiento, tiempo, entre otros, siendo la acogida de la ciudadanía muy satisfactoria y positiva. Se registran 5 ferias de servicios, 6 actividades "Nuestra regla cumplir", con un total de 1,113 registros, 83 sondeos, 115 PQRSDF, 8,588 servicios prestados en las diferentes ferias realizadas.

En lo corrido del presente año están activos 7 puntos de Orientación e Información de la Gobernación de Cundinamarca – POING, como canal presencial a disposición de la ciudadanía que visita la sede Central, son de vital importancia para aquellos usuarios que requieren ayuda en cuanto a trámites, servicios u orientación de cada una de las Secretarías. Así mismo, a través de estos puntos de orientación se han atendido y orientado 11,275 ciudadanos en la presente vigencia.

Los canales virtuales se siguen fortaleciendo con la implementación y puesta en marcha de la Ventanilla Única Virtual, canal 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 once (11), Educación ocho (8), Secretaría General con dos (2) y Movilidad con un (1) trámite. Dentro de los avances registrados ahora los usuarios pueden acceder por la página web a la ventanilla única virtual a través del enlace <http://www.cundinamarca.gov.co/Home/ServCiud.ventanilla>. Inicialmente nuestros ciudadanos realizan sus requerimientos de las Secretarías de Salud (4), Hacienda (6) y Educación (3).

Para la vigencia 2019 en cabeza de la Secretaría General como líder del proceso de Atención al Ciudadano, se focalizaron los esfuerzos logísticos y pedagógicos en fortalecer los principios de Servicio, Actitud, Respeto y Amabilidad, dinamizando las capacitaciones, a través del núcleo temático "Apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano". La Dirección de Atención al Ciudadano y la Universidad de la Sabana como estrategia transversal para potenciar la actitud de servicio de los funcionarios públicos de la Gobernación de Cundinamarca y cualificar a los funcionarios que están de cara al ciudadano, capacitaron 907 servidores públicos, que participaron en el programa "Humanización del Servicio y Experiencia Memorable del Cliente: Equipos de Trabajo Orientados al Logro". Así mismo, el diagnóstico a través de la metodología de cliente oculto, que permitió evidenciar mediante semáforo de alertas la conectividad funcional y emocional, durante la prestación del servicio que se brinda a la ciudadanía y elaboración de la guía de atención al ciudadano con lineamientos prácticos para mejorar la prestación del servicio en la Entidad. Durante el cuatrienio se capacitaron un total de 3.004 servidores públicos.

En lo corrido de la vigencia 2019 se realiza seguimiento y monitoreo a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que nos hace la comunidad a causa de nuestro servicio, dando respuesta de manera rápida y efectiva, para lo cual se consolida información de los resultados trimestrales del indicador de oportunidad en la respuesta, se observa recepción de 25,009 PQRSDF de los cuales 19,779 fueron contestados en tiempo, 5,230 fueron contestados fuera de tiempo, con lo que se puede concluir que la oportunidad de respuesta promedio del 2019 es del 80%.

Como logro a destacar encontramos la estandarización en la medición del indicador en la respuesta, aplicada por cada una de las Secretarías generando confianza en los resultados obtenidos a lo largo del año. Mensualmente en la reunión de administradores de PQRSDf se continúa socializando rigurosamente los resultados obtenidos generando los planes de acción según sea el resultado obtenido por cada Secretaría (preventivas, correctivas y de mejora).

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

**¿La meta tiene Enfoque diferencial? NO**

**Dificultades:**

1. No se cuenta con información detallada de los usuarios que no son atendidos a través del chat, ya que no se encuentra registro de dichos usuarios.
2. Debido a la diversidad de oferentes que hay en el mercado no ha sido posible establecer un estudio del sector homogéneo en cuanto al costo del proyecto implementación del Contact center.

**Aporte al cumplimiento de ODS:** 16.- Paz, justicia e instituciones sólidas

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

Se adquirieron 10 predios de la siguiente manera: Se compraron dos predios en Bituima, vigencia 2017 y se lograron 8 predios por recursos en especie aunando esfuerzos con la secretaria de ambiente.

**Logro Acumulado: 100%**

En la vigencia 2017 se realizó adquisición de los predios denominados LOTE 1 y LOTE 2 MANZANA B localizados sobre la vía que conduce de Bogotá – Facatativá kilómetro 67, en el sector conocido como Boquerón de Iló en la vereda Rincón Santo, del Municipio de Bituima – Cundinamarca; lo anterior, para satisfacer necesidades de la comunidad.

Durante la vigencia 2019 y por intermedio de la Sec. de Planeación se logró articulación interinstitucional con la Secretaría de Ambiente con el fin de aunar esfuerzos para impactar de manera positiva esta meta teniendo en cuenta que la misma tiene a cargo la meta producto No. 180 "Adquirir 8.300 hectáreas para la protección de cuencas abastecedoras de acueductos durante el periodo de Gobierno, con prelación en las identificadas y priorizadas en la cuenca del río Bogotá" por medio de la cual se van a suplir los predios faltantes para cumplir la meta programada.

La Secretaría de Ambiente adquirió 8 predios para el cumplimiento de la meta 180 a su cargo. Trabajando articuladamente con la Secretaría general estos predios fueron relacionados para el cumplimiento de la meta 559 de la Secretaría General, así:

1. Lote la pradera, municipio de Cabrera
2. Lote 13 El Hato, municipio de Guaduas

3. La preciosa, municipio de Gutierrez
4. Guaranda, municipio de Junín
5. La Playa, El Potrero, La Floresta, municipio de Pasca
6. La Esperanza, municipio de Quebradanegra
7. Berlín, municipio de Pasca
8. La Ventura, municipio de Pasca.

**N° y descripción de Beneficiarios:** 71.985 habitantes de los Municipios de Bituima, Cabrera, Guaduas, Gutierrez, Junín, Pasca y Quebradanegra.

**¿La meta tiene Enfoque diferencial? NO**

**Dificultades:** La mayor dificultad para el cumplimiento de esta meta fue la falta de recursos, dado que los recursos que inicialmente fueron apropiados se asignaron a otros proyectos; razón por la cual, la dirección de Bienes e Inventarios, debió realizar mesas de trabajo con la Secretaria de Planeación y la Secretaria de Ambientes con el fin de aunar esfuerzos para darle cumplimiento a la presente meta.

**Aporte al cumplimiento de ODS:** 16.- Paz, justicia e instituciones sólidas

- **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**

**Logro Acumulado: 100%**

1. Se realizó el mantenimiento y/o adecuación de la infraestructura de los bienes inmuebles ubicados en la Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca como el Centro integrado de atención al ciudadano, archivo torre central, pisos 6,5,4 y 3 de la torre de salud, Piso 9 torre central, Salón de gobernadores y plenaria asamblea Departamental de Cundinamarca, así mismo, el predio ubicado en Mosquera Calle 3 No. 1-13 , Zipaquirá antiguo SIETT, Edificio NUSE 123 atención de emergencias y Laboratorio de la salud pública, generando las herramientas para que la administración departamental ofrezca una atención eficiente y acorde con su función y lograr de esta manera el cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental respecto de este componente.
2. Contribución determinante para la obtención de la certificación en la norma ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de la Gobernación de Cundinamarca, a través del cumplimiento del 100% de la meta 560 y de los mantenimientos periódicos realizados en la infraestructura de la Gobernación de Cundinamarca.

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

**¿La meta tiene Enfoque diferencial? NO**

**Dificultades:**

1. A pesar de que se lograron gestionar los recursos para las necesidades de infraestructura más apremiantes, aún se requiere la disponibilidad de más recursos para cubrir la totalidad de las oportunidades de mejora.
2. Se han presentado demoras en algunas de las actividades programadas debido a lluvias que no permiten el desarrollo normal de las mismas.

3. Se presentaron demoras en la expedición del concepto precontractual para la adición de recursos de las actividades adicionales a ejecutar en la Unidad Administrativa Especial de la Gestión del Riesgo y Desastres del Departamento y el área destinada para el Contact Center de la Gobernación de Cundinamarca.  
**Aporte al cumplimiento de ODS: 16.- Paz, justicia e instituciones sólidas**

- **N° y Descripción Meta: 574 - Actualizar el 90% del inventario de los bienes muebles de la administración central durante el cuatrienio**  
**Logro Acumulado: 98.5%**

1. Toma física y avalúo técnico de todos los bienes ubicados en la sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca y sus sedes externas en Bogotá D.C. y los Centros de Integración y Productividad Unidos por el Desarrollo-CIPUEDO, ubicados en 15 municipios del Departamento
2. Actualización del inventario de las dependencias remodeladas, ubicadas en los pisos 4, 5 y 6 de la torre de Salud y salón de gobernadores, dependencias ubicadas en la sede Administrativa en la Gobernación de Cundinamarca
3. Reconocimiento y validación de los bienes muebles no ubicados de acuerdo a la base de datos de inventarios del nivel central y a la actualización de los inventarios de las dependencias remodeladas del Nivel Central del departamento de Cundinamarca.
4. Conciliación contable y financiera, clasificación contable, parametrización y preparación de las cifras razonables de conformidad con la Resolución 533 de 2015 (Marco Normativo para Entidades de Gobierno), aplicación de políticas contables (Res. Dptal. 094/2018), cargue al sistema financiero SAP y convergencia al Nuevo Marco Contable Normativo NICSP.
5. Parametrización de las cuentas contables y clases de activos fijos con sus respectivas contrapartidas de acuerdo con las NICSP.
6. Conciliación de bajas para convergencia entre el módulo de activos fijos y contabilidad central.

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

**¿La meta tiene Enfoque diferencial? NO**

**Dificultades:** En concordancia con la convergencia contable y la nueva normatividad, se debieron realizar varias pruebas, pilotos y procedimientos para el cargue masivo de las actualizaciones de inventarios en el sistema SAP; hecho sobreviniente que retraso el cargue de los saldos finales.

**Aporte al cumplimiento de ODS: 16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.**

- **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**

Se realizó levantamiento de inventarios de 580.634 activos adscritos a 1124 sedes de 99 Instituciones Educativas del Departamento en un total de 57 municipios.

**Logro Acumulado: 80%**

1. Se realizó como prueba piloto inventario de 165.441 activos en los municipios de Bojacá, Cajicá, Supatá, Cota, El Colegio, El Rosal, Funza, Granada, La Calera, San Antonio del Tequendama, Sibaté, Sopo, Subachoque y Tocancipá. En desarrollo y cumplimiento de la meta 575 obteniendo la toma física en 43 Instituciones Educativas No certificadas y sus 241 Sedes
2. Con acompañamiento de la Secretaria de Educación se logró mediante recursos de gestión (En especie) coordinar el procedimiento y posterior cargue en SAP de la información de los Bienes Muebles de las Instituciones Educativas levantada por los rectores, pagadores y personal a cargo de cada institución y sede, en concordancia con compromiso firmado por dichos funcionarios. Con esto se logrará el cumplimiento de la meta, impactando positivamente los indicadores de la Secretaria General.
3. Se identificaron 883 sedes de 56 instituciones educativas ubicadas 43 Municipios para inventariar.
4. Se levantó la Información de los bienes muebles adscritos a cada institución y sede educativa objeto del levantamiento, obteniendo 416,227 activos en 883 sedes de 56 IED no certificadas del Departamento ubicadas en 43 Municipios

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

**¿La meta tiene Enfoque diferencial? NO**

**Dificultades:** En el año 2019 no se apropiaron recursos para el cumplimiento de esta meta; razón por la cual, la Dirección con recursos en especie debió adelantar todos los procedimientos que garantizaran el cumplimiento de este proyecto.

**Aporte al cumplimiento de ODS:** 16.- Paz, justicia e instituciones sólidas

- **N° y Descripción Meta: 576 - Implementar en el 80% de las dependencias del sector central el programa de gestión documental durante el cuatrienio**  
**Logro Acumulado: 97.06%**
  1. Como avance significativo, se han podido realizar visitas de seguimiento a más del 91% de las 146 dependencias, que conforman el sector central de la Gobernación.
  2. Actualización de instrumentos archivísticos: Tabla de retención documental, este proceso se encuentra en convalidación ante el Archivo general de la Nación - AGN.
  3. Actualización de documentos internos: Política de gestión documental, eliminación de documentos, modelos de requisitos para la gestión de documentos electrónicos y plan institucional de archivos.
  4. A través del proyecto de tercerización para la custodia y organización técnica de los documentos, se ha logrado el aseguramiento, la disponibilidad y el control de más de 11.697 metros lineales de los cuales el 50% corresponde a la Secretaría de Educación, otro 25% a la Secretaría de Salud y el restante a las demás dependencias de la Gobernación.
  5. De otro lado, se logró capacitar a 91 funcionarios, así como asesorar a 110 de aquellos encargados del manejo de los archivos de gestión del sector central y descentralizado, en los temas de: Sistema Integral de Gestión y Control, Pasos para la Organización de los Archivos de Gestión y Aplicación de la Tablas de Retención Documental.

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

**¿La meta tiene Enfoque diferencial?** NO

**Dificultades:**

1. Las entidades del nivel central han allegado a la Secretaría General solicitudes para custodiar los archivos producidos por cada una de ellas, pero esta Secretaría no dispone de los recursos suficientes para cubrir esa necesidad.
2. A pesar de la consecución de recursos que se ha logrado para la meta 576 no son lo suficiente para el resto de actividades contempladas en esta meta, esto con base a que la actividad de custodia abarca la gran mayoría de los recursos.
3. Existen preocupaciones por la continuidad del contrato encargado de la custodia y administración de los acervos documentales de la Gobernación de Cundinamarca, teniendo en cuenta el cambio de administración.

**Aporte al cumplimiento de ODS:** 16.- Paz, justicia e instituciones sólidas

- **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

**Logro Acumulado:** 82.20%

1. Aprobación de las tablas de valoración para los municipios de Tocancipá y Fúquene. Y de las tablas de retención para los municipios de Tocancipá, Guachetá, Mosquera, Nemocón, 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.
2. 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.
3. La Gobernación de Cundinamarca es líder en el seguimiento del Registro único de series documentales ante el archivo general de la Nacional.
4. Presentar un informe semestral del Consejo Departamental de Archivos que refleja una participación superior al 95% de los municipios que conforman el Departamento.
5. La Secretaría General ha realizado un ejercicio de acompañamiento y asesoría dirigido a las alcaldías municipales y entidades departamentales, incluyendo de manera destacada el Diplomado de Gestión Documental, lo que se constituye en un hecho pionero en las entidades del orden territorial para fortalecer la función archivística del Departamento y su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación del patrimonio documental del Departamento.

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

**¿La meta tiene Enfoque diferencial?** NO

**Dificultades:** A pesar de lograr la eficiencia de los recursos disponibles para esta vigencia es importante aclarar que los mismos no son suficientes para emitir conceptos para cada una de las solicitudes que están pendientes en la Dirección de Gestión Documental.

**Aporte al cumplimiento de ODS:** 16.- Paz, justicia e instituciones sólidas



**1.8 PROGRAMA: XXXXX**

**APORTE A LA CAPACIDAD ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD**

**ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA**



Detalle el siguiente cuadro con la planta de personal:

DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO							
Dependencia /Oficina	No. Funcionarios por Cargo						
	Directivo	Gerente y/o Asesores	Profesionales	Técnico	Asistente	Otros (OPS)	Total
Despacho Secretario	1	2			1		4
Dirección de Gestión Documental	1		1	4	5	18	29
Dirección de Atención al Ciudadano	1	2	2	3	8	47	63
Dirección de Servicios Administrativos	1	2	5	3	30	10	51
Dirección de Bienes e inventarios	1	3	1	4	4	4	17
Oficina Asesora Jurídica - Secretaria General	1	1	1		1	11	15



## 1.9 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 Ordenanza 0265 de 2016.

### Logros:

- Durante el presente cuatrienio se adelantaron todos los procesos conducentes a la destinación final de los Bienes Muebles dados de baja, siendo este un gran logro para la Secretaria General ya que estos bienes se encontraban almacenados en las bodegas del Departamento, restando la capacidad operativa del Almacén General y subutilizando espacios útiles para la gestión de la Secretaria.
- En el presente cuatrienio la Secretaria General concluyó que es fundamental entregar en comodato los Bienes Inmuebles a proyectos productivos que generaran un impacto positivo a las comunidades y a sus unidades operativas, entregando bajo esta política 42 Bienes Inmuebles con destinaciones comunitarias y/o operativas.
- Nos propusimos mejorar la atención al ciudadano, para ello en esta administración fortalecimos todos y cada uno de los canales de atención de la siguiente manera: creamos el centro integrado de atención al ciudadano – CIAC, realizamos ferias de servicio con la intención de desconcentrar la atención al ciudadano, se implementó el contact center autónomo y propio de la Gobernación de Cundinamarca, se adquirió la Unidad Móvil, adelantamos el funcionamiento y puesta en marcha de los puntos de orientación e información de la gobernación – POING, además se capacitamos más de 3.000 funcionarios en los protocolos de atención al ciudadano.



- Se logra atender a más de 700 mil ciudadanos y con ello pasar del 80% al 87% de satisfacción en cada uno de ellos, según las encuestas.
- Se invirtieron alrededor de \$5.700 millones para el cumplimiento de la adopción, ejecución y evaluación de la política archivística, y mediante estrategias y metodologías, entre ellas mejorar el servicio de acceso a la documentación custodiada.
- La Gobernación de Cundinamarca pasa del puesto 20 al puesto 2 en el componente de gestión documental del Índice de Gobierno Abierto – IGA.
- En mejoramiento de infraestructura invertimos \$6.520 millones, con intervenciones físicas en sedes externas (laboratorio de salud, 123, Gestión del riesgo, almacén de salud, almacén general), en la Sede Administrativa (torre de salud pisos 3, 4, 5 y 6, CIAC, Asamblea Departamental, archivo piso 1y Salón de Gobernadores), lográndose así mejorar las condiciones físicas y operativas de la infraestructura al servicio de los funcionarios y de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca.

#### Dificultades:

- Se presentaron varios recortes de presupuesto tanto de inversión como de funcionamiento, lo que dificultó el funcionamiento y el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

### INFORME DE GESTIÓN DE BIENES

#### 1. INVENTARIOS PERSONALIZADOS



Con corte a 30 de Noviembre de 2019 la Dirección de Bienes e Inventarios en cabeza del módulo de inventarios personalizados realizó 7.861 traslados y/o actualizaciones en el sistema SAP.

Es importante mencionar que en concordancia con la meta de producto Nro. 575 "Actualizar al 90% del inventario de los bienes muebles de la administración central durante el cuatrienio." de nuestro Plan de Desarrollo Departamental, durante la vigencia 2019 se han adelantado procesos de actualización y traslado con el fin de dar cumplimiento con recursos en especie al porcentaje restante de ejecución para el cumplimiento de la meta; dicho lo anterior, nos encontramos en un 98.5% de ejecución física.

Adicionalmente, se adelantaron varias verificaciones, plaqueteos y levantamientos de inventarios en concordancia con el plan de acción de la mencionada meta y con las funciones inherentes del módulo; garantizando la actualización y el cumplimiento a los procedimientos estipulados en el SIGC, específicamente en el proceso "Gestión de recursos físicos."

En lo corrido del cuatrienio se han realizado 40.975 actualizaciones en el sistema SAP, de la siguiente manera:



De igual manera es importante mencionar que durante el cuatrienio y en concordancia con la meta de producto Nro. 574 se llevó a cabo un proyecto de actualización de inventarios, dividido en tres fases, de la siguiente manera:

#### Fase I, Levantamiento físico del inventario:

Toma física y avalúo técnico de todos los bienes ubicados en la sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca y sus sedes externas en Bogotá y 15 municipios pertenecientes al Nivel Central en el Departamento de Cundinamarca.

Los resultados de esta fase son los siguientes:

* Bienes Muebles Conciliados (Activos)	<b>10.162</b>
Bienes Muebles Conciliados (Baja)	<b>556</b>
Bienes No Inventariables	<b>22.359</b>
Bienes Entregados a Terceros	<b>508</b>
Bienes Muebles No Ubicados	<b>(9.118)</b>
* Bienes Muebles Sobrantes	<b>10.859</b>
Bienes Muebles Sobrantes no Inventariables	<b>395</b>
Bienes Muebles Sobrantes para Baja	<b>2.690</b>

**Fase II análisis y actualización de la información levantada:**

Reconocimiento y validación de los bienes muebles no ubicados en Fase I de acuerdo con base de datos de inventarios del nivel central y actualización de los inventarios de las dependencias remodeladas del Nivel Central del Departamento de Cundinamarca.

Se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Actualización del inventario de las dependencias remodeladas ubicadas en los pisos 4, 5 y 6 de la torre de Salud y salón de gobernadores, dependencias ubicadas en la Sede Administrativa del Departamento de Cundinamarca.
- Conciliación de faltantes y sobrantes como mantenimiento a la fase 1, con el fin de cargar las novedades en el sistema SAP.
- Depuración de los resultados de la primera fase (Contrato 213 de 2017) con respecto a los elementos no ubicados.
- Realizar la conciliación contable entre la base de datos que se encuentra en el sistema SAP y la información levantada durante las fases 1 y 2 del presente proyecto, bajo los parámetros exigidos por las normas contables de información financiera para el sector público NICSP.

* Bienes Muebles Ubicados de Faltantes Fase I	<b>3.031</b>
Bienes Muebles Conciliados (Baja)	<b>839</b>
Bienes No Inventariables	<b>209</b>
Bienes Entregados a Terceros	<b>239</b>

Bienes Muebles No Ubicados	4.672
* Bienes Muebles Sobrantes (Remodelaciones)	964
Bienes Muebles en Mantenimiento (mesa de ayuda)	601

### Fase III, Preparación de la información:

Conciliación contable y financiera, clasificación contable, parametrización y preparación de las cifras razonables de conformidad con la Resolución 533 de 2015 (Marco Normativo para Entidades de Gobierno), aplicación de políticas contables (Res. Dptal. 094/2018), cargue al sistema financiero SAP y Convergencia al Nuevo Marco Contable Normativo NICSP.

En concordancia con la gestión y trabajo adelantado en las dos fases anteriores, las actividades que se han desarrollado para la presente fase en articulación con la Secretaria de Hacienda (Dirección de Contaduría), Secretaria de las TIC (Proyecto SAP) y Secretaria General (Dirección de Bienes e Inventarios) son:

- Conciliación contable y financiera entre el módulo de contabilidad y el módulo de Activos fijos.
- Reclasificación de Cuentas Contables de cada uno de los Bienes Muebles Conciliados en toma de Inventarios y los Bienes clasificados como sobrantes de conformidad con el nuevo régimen contable NICSP y la Resolución 094 del 21 de agosto de 2018 por medio de la cual se adoptan las Políticas Contables para el Departamento de Cundinamarca.
- Creación Cuentas Contables (contrapartidas) relacionadas con la Cuenta Contable de Impacto por convergencia 3145
- Alimentación y preparación Plantillas de Cargue AM Altas y Bajas al sistema SAP.
- Conciliación Bajas para convergencia entre el módulo de Activos fijos y Contabilidad Central. (Diferencias saldos por cuanto en cargues iniciales del 2008 de realizaron registros de forma manual y no existe soporte de los mismos, razón por la cual no se puede realizar baja automática desde el sistema y se debe realizar ajustes de acuerdo con los procedimientos establecidos para el efecto). La información del módulo de Bienes se procesa sin novedad.
- Análisis saldos depreciación acumulada para procesar lo pertinente al impacto por convergencia. (la dirección de contabilidad encuentra que los saldos no coinciden con los procedimientos contables para el efecto ya que estos afectan una cuenta del PyG y no a la cuenta por impacto, se plantea nuevo plan de trabajo para corregir el proceso y continuar con la valorización y cargue de datos maestros dentro del nuevo régimen contable NICSP.
- Se determina la dinámica contable por parte de la dirección de contaduría de la Secretaria de Hacienda y se procede a realizar la parametrización del sistema SAP



y se realizan las transacciones pertinentes para aplicar amortización a los bienes muebles ubicados valorizados y revalorizados producto de la toma física de las fases I y II así como a los bienes capitalizados en la vigencia 2018.

- Con el anterior proceso se concluye el proceso de reconocimiento de la propiedad planta y equipo, ajustada a la realidad económica

Cod. Cta	DESCRIPCION CUENTA CONTABLE	SG-SAMC-213-2017		SG-SAMC-175-2018	
		Cant. Activ	Valor Razonable	Cant. Activ	Valor Razonable
1636	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO EN MANTENIMIENTO	43	9.871.000	0	
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	251	276.839.000	373	2.231.089.895
1660	EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	478	953.074.000	472	1.515.514.083
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	10.513	2.126.928.000	1833	1.723.312.528
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	9.494	3.029.343.000	1235	3.358.543.252
1675	EQUIPOS DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	67	3.575.100.000	74	3.893.514.694
1681	BIENES DE ARTE Y CULTURA	175	1.862.945.000	8	102.974
	<b>TOTALES</b>	<b>21.021</b>	<b>11.834.100.000</b>	<b>3995</b>	<b>12.722.077.426</b>

Saldo Propiedad Planta y Equipo Bienes Muebles a 01.01.2019					
Cod. Clase Cta	Descripción	Cantidad	Vr. Capitaliza	Amo. Acumul	Vr. Contab
1635	BIENES MUEBLES EN BODEGA	699	11.597.575.104	0	11.597.575.104
1636	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO EN MANTENIMIENTO	102	71.774.379	-1.948.987	69.825.392
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	739	3.750.694.495	-297.542.966	3.453.151.529
1660	EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	1.030	2.822.943.082	-616.624.122	2.206.318.960
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	12.900	4.453.117.744	-502.997.715	3.950.120.029
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	13.526	10.867.485.946	-2.912.404.416	7.955.081.530
1675	EQUIPOS DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	191	10.491.096.839	-3.075.917.998	7.415.178.841
1680	EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERÍA	9	69.893.352	-6.663.198	63.230.154
1681	BIENES DE ARTE Y CULTURA	183	1.863.047.976	-28.428.399	1.834.619.577
		<b>29.379</b>	<b>45.987.628.917</b>	<b>-7.442.527.801</b>	<b>38.545.101.116</b>

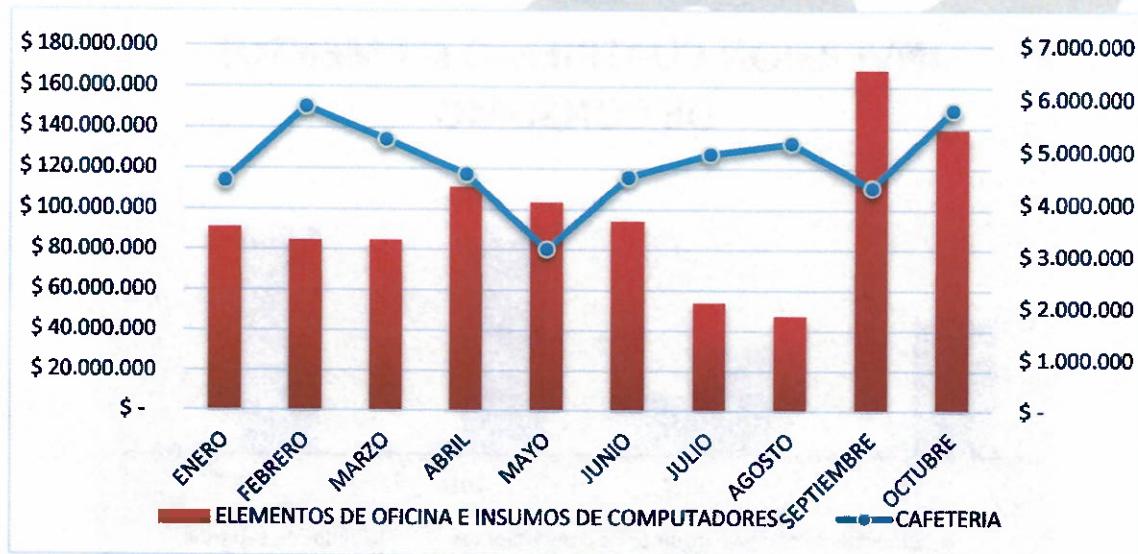
## 2. ALMACÉN GENERAL

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

Durante el cuatrienio el Almacén General con el fin de optimizar la operación interna realizó modificaciones a los procesos concernientes al módulo e incluyó varias políticas de operación y normatividad que permitió un control eficiente de los insumos y de los ingresos y egresos de activos al Almacén propiamente al sistema SAP.

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:

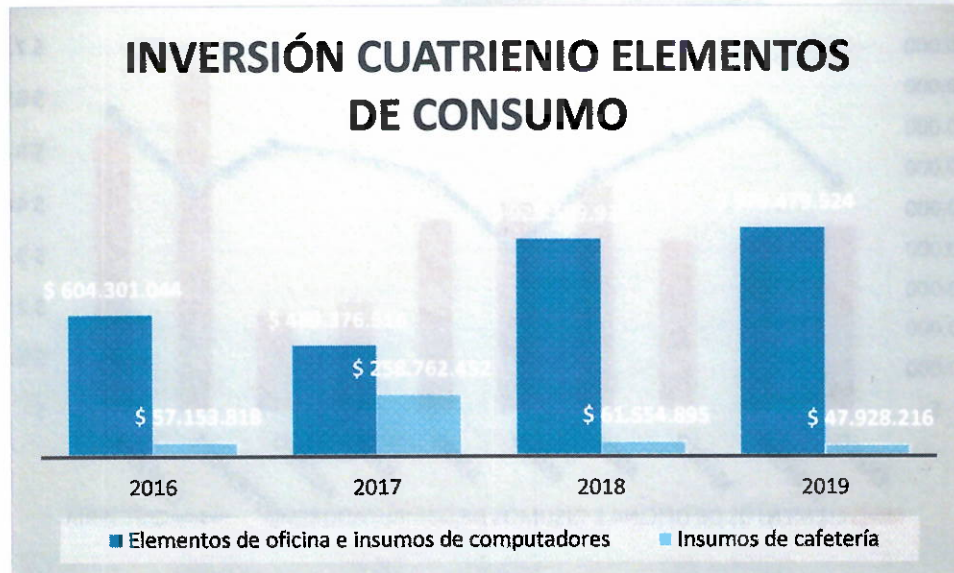
MES	CAFETERIA	ELEMENTOS DE OFICINA E INSUMOS DE COMPUTADORES	TOTAL CONSUMO
	VALOR	VALOR	
ENERO	\$ 4.435.665	\$ 91.264.795	\$ 95.700.460
FEBRERO	\$ 5.850.606	\$ 84.743.618	\$ 90.594.224
MARZO	\$ 5.226.385	\$ 84.886.745	\$ 90.113.130
ABRIL	\$ 4.563.271	\$ 111.308.881	\$ 115.872.152
MAYO	\$ 3.123.292	\$ 103.474.072	\$ 106.597.364
JUNIO	\$ 4.507.643	\$ 94.256.981	\$ 98.764.624
JULIO	\$ 4.951.785	\$ 54.221.149	\$ 59.172.934
AGOSTO	\$ 5.164.357	\$ 47.357.266	\$ 52.521.623
SEPTIEMBRE	\$ 4.310.510	\$ 168.372.865	\$ 172.683.375
OCTUBRE	\$ 5.794.702	\$ 139.593.152	\$ 145.387.854



Con respecto a la vigencia inmediatamente anterior se evidencia un aumento en el consumo total de \$ 37.252.915 M/CTE representados en el 3.63% del total del consumo de la vigencia 2018, con respecto a vigencias anteriores es el menor incremento hasta el momento; siendo este, un logro para el Almacén General, justificado en las políticas de operación y los controles establecidos por este módulo.

El comportamiento del consumo durante el cuatrienio fue el siguiente:

AÑO	Elementos de oficina e insumos de computadores	Insumos de cafetería
2016	\$ 604.301.044	\$ 57.153.818
2017	\$ 469.376.516	\$ 258.762.452
2018	\$ 928.599.930	\$ 61.554.895
2019	\$ 979.479.524	\$ 47.928.216



Por otra parte y dado que en la vigencia 2018 el Almacén General, asumió la administración de la cuenta propiedad planta y equipo de las Instituciones Educativas del Departamento y en concordancia con la meta de producto Nro. 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.*) del Plan de Desarrollo Departamental “Unidos podemos más”, para la vigencia 2019 se realizaron los respectivos filtros y análisis, gracias a este análisis y dado que la meta no contaba con los recursos necesarios, la Dirección de Bienes e Inventarios con acompañamiento de la Secretaria de Educación mediante recursos de gestión (recursos en especie) coordinó el procedimiento y posterior cargue en SAP de la información de los Bienes Muebles de las Instituciones Educativas levantada por los rectores, pagadores y personal a cargo de cada institución y sede. De esta manera se identificaron 883 sedes de 56 instituciones educativas ubicadas en 43 Municipios y se levantó la Información de los bienes muebles adscritos a cada institución y sede objeto del levantamiento, obteniendo 416.227 activos.

**Logros:**

- Se tomó el manejo de los siniestros de las IED, lo cual generó una reducción en el reporte de los mismos de la siguiente manera, impactando de manera positiva en los procesos operativos del Almacén General y reduciendo los costos y afectaciones a la póliza global de Departamento.

**Dificultades:**

- Para la vigencia 2019 se hicieron varios recortes de presupuesto al Almacén General, lo que dificultó su funcionamiento y el abastecimiento de elementos de consumo, papelería y tóner a las diferentes entidades del Nivel Central.





### 3. COMITÉ DE BAJAS

En el año 2019 se realizaron dos comités de baja. Durante el cuatrienio se realizaron 3 comités por vigencia en cumplimiento del plan de acción y los compromisos gerenciales pactados para la Dirección de Bienes e Inventarios y para el Almacén General. Es importante mencionar que los elementos dados de baja durante el cuatrienio no habían tenido destinación final (A excepción de los elementos de cómputo, ya que se les dio destinación final responsable por medio de Eco computo); sin embargo, para la vigencia 2019 se lograron los procesos conducentes para la destinación final de estos bienes, siendo un gran logro para la secretaria.

En la presente vigencia se dieron de baja los siguientes elementos:

- Primer comité de bajas:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Elementos de Computo	490
Elementos de Bodega	426
Mobiliario remodelado Sec. Salud	1.089
Vehículos	47
Motocicletas	9

- Segundo Comité de bajas:

Nro.	Descripción	Cantidad	Marca
1	refrigerador Vertical	1	Supernordico
2	refrigerador Horizontal	1	Electrolux
3	Congelador	1	Westel
4	Congelador	1	Supernordico

Logros:

- La Secretaria General adelanto en la presente vigencia resolución de enajenación a título gratuito de los bienes dados de baja y que se encuentran en las instalaciones del 123 a fin de darle disposición final a los mismos, transcurrido el tiempo de publicación de la misma y teniendo en cuenta que ninguna entidad presentó manifestación de interés se procedió a la elaboración de estudios previos para disposición final de bienes a través de una Entidades sin Ánimo de Lucro - ESAL.
- Se emitió la resolución Nro. 025 de 2019 "Por medio de la cual se ordena la enajenación a título gratuito a otras entidades públicas bienes muebles dados de baja del inventario del Departamento.", siendo un gran logro para el Departamento ya que no se había dado destinación final, ni se había decidido



que camino jurídico tomar, con respecto a ninguno de los activos dados de baja en el cuatrienio.

- Se emitió la resolución Nro. 023 de 2019 “Por la cual se da de baja bienes muebles, elementos de computo, equipos electrónicos y automotores de propiedad del Departamento de Cundinamarca determinados como vencidos, inservibles, obsoletos, innecesarios y se dispone de ellos”. siendo un gran logro para el Departamento ya que no se había dado destinación final, ni se había decidido que camino jurídico tomar, con respecto a ninguno de los activos dados de baja en el cuatrienio.

Dificultades:

- Dar destinación final a los Bienes dados de baja, gracias a reprocesos contractuales, diferencias en conceptos técnicos, entre otros.

#### 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, MAPFRE  
SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA  
S.A.Y SBS SEGUROS S.A

Destinados a:

- ✓ Responsabilidad Civil Servidores Públicos
- ✓ Responsabilidad Civil Contractual
- ✓ Responsabilidad Civil extracontractual
- ✓ Infidelidad y Riesgos Financieros
- ✓ Manejo Global
- ✓ Transporte de Mercancías
- ✓ Transporte de valores
- ✓ Casco barco
- ✓ Casco aviación
- ✓ Todo Riesgo daños materiales
- ✓ Automóviles
- ✓ SOAT
- ✓ Vida Diputados

Actualmente el Departamento de Cundinamarca se encuentra amparado bajo 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". Dicho contrato fue prorrogado del 18 de agosto hasta el 21 de Diciembre del presente año, esta adición tuvo un valor de \$652.277.900.

De igual manera es importante mencionar que actualmente nos encontramos en etapa precontractual de la nueva licitación de seguros que tendrá un cubrimiento aproximado de 3 a 6 meses (tiempo estimado sujeto a modificaciones).

Durante el cuatrienio se garantizó el aseguramiento de los bienes e infraestructura Departamental, salvaguardando e indemnizando cada uno de los siniestros en tiempo y con oportunidad.

## 5. BIENES INMUEBLES



En la actualidad el Departamento de Cundinamarca cuenta con **1014 Bienes Inmuebles** registrados en su base de datos SAP a fecha noviembre 29 de 2019



Ubicados en **107 Municipios**, incluyendo Bogotá y la Dorada

Destinados a:

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



De los cuales **595** son recursos hídricos

A la Fecha se han certificado **720 Bienes Inmuebles**. Se evidencia un aumento con la vigencia anterior, debido a las actualizaciones catastrales, apertura de nuevas cedulas y/o incorporaciones de los predios que no fueron reportados por las entidades

Durante el cuatrienio se realizó una gestión eficiente de los predios salvaguardando el patrimonio Departamental, se incorporó una nueva política que contempla entregar los bienes en comodato únicamente para proyectos productivos, de igual manera se incorporaron nuevas políticas de operación para el manejo y administración de Bienes Inmuebles.

#### Logros:

- El Municipio de Girardot, se adelantó el proceso de Cobro Coactivo, por el predio denominado "Fondo Mixto", identificado con el folio de matrícula inmobiliaria No. 307-12158 y cedula catastral No. 01-03-0109-0008-000, a la fecha se le entrega a la Secretaria Jurídica del Departamento el AUTO DE TERMINACION DEL PROCESO de fecha 26 de marzo de 2019.
- A los municipios de Fusagasugá y Girardot, el Ministerio de Educación Nacional otorgo la certificación por haber satisfecho los requisitos establecidos en la Ley 715 de 2001, para asumir el manejo autónomo de los recursos del SGP y la prestación del servicio público educativo estatal en estos municipios. A la fecha estos establecimientos educativos registran en los activos del Departamento, por cuanto en los folios de matrícula inmobiliaria registra como titular del derecho de dominio el Departamento de Cundinamarca.

Actualmente las actas de formalización de la entrega y recibo de los bienes inmuebles destinados a la prestación del Servicio Público Educativo Estatal – propiedad del Departamento – Gobernación de Cundinamarca cedidos al municipio de Fusagasugá, cada uno de los municipios radico ante las diferentes oficinas de Instrumentos Públicos correspondientes, noviembre de 2019

- Para el proceso de Licitación de Seguros y/o Aseguramiento se realizó la depuración de los Bienes Inmuebles con el valor actualizado en el sistema SAP en aplicación a las normas NICSP. Noviembre de 2019

#### Presentación de ordenanzas ante la honorable asamblea de Cundinamarca

- Ordenanza No. 075 del 3 de diciembre de 2018, corresponde a la Ordenanza donación expedida por la Asamblea Departamental a favor del Ministerio de Defensa Nacional – Policía Nacional, para la construcción de la Estación de Policía en el municipio de Ricaurte. Se elaboró y protocolizo mediante Escritura Publica No. 571 del 10 de mayo de 2019.
- Ordenanza No. 085 del 21 de febrero de 2019, corresponde a la Ordenanza donación expedida por la Asamblea Departamental a favor de Municipio de Bojacá, para proyecto Desarrollar la construcción de infraestructura para el abastecimiento de agua potable a las veredas Cubia, Barroblanco, San Antonio, Santa Bárbara y como plan de contingencia del casco urbano del municipio de Bojacá. Se elaboró y protocolizo mediante Escritura Pública No. 074 del 31 de mayo de 2019.

- Ordenanza No. 087 del 27 de Febrero de 2019, corresponde a la Ordenanza donación expedida por la Asamblea Departamental a favor del Municipio de Cajicá, para proyecto "Colegio 10". Se elaboró y protocolizo mediante Escritura Pública No. 0343 del 26 de abril de 2019, a favor del municipio de Cajicá.
- Ordenanza No. 095 del 16 de mayo de 2019, corresponde a la Ordenanza donación expedida por la Asamblea Departamental a favor del Municipio de San Cayetano, para transferir a título de donación siete (7) inmuebles para el funcionamiento de los equipamientos institucionales como son: Alcaldía Municipal, Parque Principal, Polideportivo, Cancha de Fútbol, Plaza de Mercado, Zona Comercial y Malla Vial. Se elaboró y protocolizo mediante Escritura Publica No. 0388 del 18 de mayo de 2019, a favor del Municipio de San Cayetano.
- Durante la vigencia 2019 se realizaron los siguientes comodatos:

PROVINCIA	MUNICIPIO	No. COMODATO	DESTINACION	FECHA DE SUSCIPCIÓN	PLAZO DE EJECUCION	FECHA TERMINACIÓN
ORIENTE	CHOACHI	SG 147-2019	UNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CHOACHI.	10/06/2019	5 AÑOS	25/07/2024
SABANA OCCIDENTE	MOSQUERA	SG-150-2019	UNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA LA SEDE ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EN TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD EL MUNICIPIO DE MOSQUERA.	20/06/2019	5 AÑOS	19/06/2024
SUMAPAZ	SILVANIA	SG 169-2019	UNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA QUE SE DESARROLLE EL PROGRAMA DE ATENCION INTEGRAL AL ADULTO MAYOR (CENTRO DIA) EN EL MUNICIPIO DE SILVANIA.	26/06/2019	5 AÑOS	25/06/2024

A continuación se relacionan los movimientos realizados en la base de datos de Bienes Inmuebles en la presente administración:

DESCRIPCION	2016	2017	2018	2019
Inicio de la vigencia, propiedad del Dpto.	908	937	1005	1009
Inmuebles adquiridos	0	0	2	5

Hallazgos (Incorporados)	29	68	4	
Entregados por Dación de Pago a la Univ. de Cundinamarca	0	0		
Donaciones (Entregados)	0	-2	-2	
Depuración base SAP	0	0		
Comodatos contabilizados dentro de la propiedad del Dpto.	0	0		
<b>TOTAL A FINALIZAR VIGENCIA</b>	<b>937</b>	<b>1005</b>	<b>1009</b>	<b>1014</b>

En la vigencia 2019 se incorporaron los siguientes predios a la base de datos:

- NUEVO BUENOS AIRES      GACHETA      RECURSO HIDRICO
- LA HOLANDA              GACHALA      RECURSO HIDRICO
- LOTE No. 5                UNE            RECURSO HIDRICO
- LETICIA                    CABRERA      RECURSO HIDRICO
- TOMINEJAS                GACHALA      RECURSO HIDRICO

## INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL

### TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

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

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

La Dirección de Gestión Documental realiza la verificación de cumplimiento a la aplicación de TRD de las dependencias del sector central de Gobernación. durante los 4 años del Gobierno "Unidos podemos más" El Archivo Central realizo 353 visitas a las diferentes dependencias del sector central de la entidad, dejando unos promedios de cumplimiento en el indicador así: año 2016 promedio 80% de cumplimiento, año 2017 promedio 78% de

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

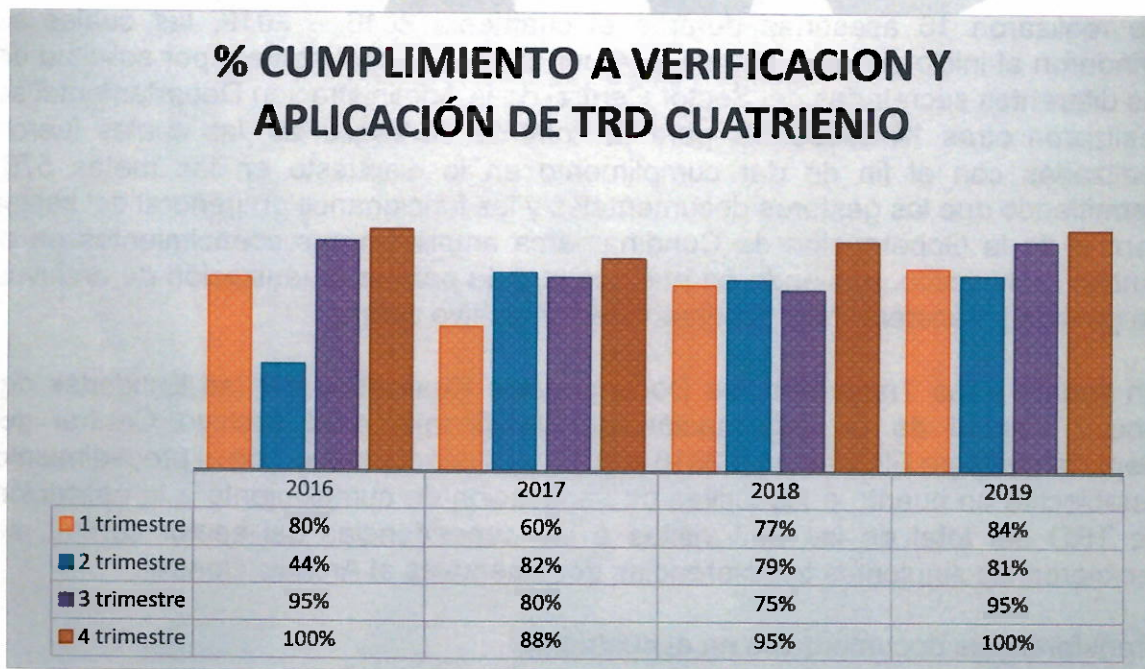
[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



cumplimiento, año 2018 promedio 82% de cumplimiento, año 2019 promedio 87% de cumplimiento, con estos porcentajes cumplimos con el objeto del indicador que es "determinar el grado de cumplimiento de las directrices de Administración de Archivo de Gestión en las dependencias del Sector Central", lo cual demuestra el compromiso adquirido por las dependencias en el cumplimiento de la política de Gestión Documental.

### % CUMPLIMIENTO A VERIFICACION Y APLICACIÓN DE TRD CUATRIENIO



### ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

En cuanto al desarrollo de la planeación de la Dirección de Gestión Documental y en el 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 - se ha logrado el aseguramiento, la disponibilidad y el control de más de 12.000 metros lineales, de los cuales el 40% corresponde a la Secretaria de Educación, el 30% a la Secretaria de Salud y el restante a las demás dependencias de la Gobernación.

La Secretaria General en cumplimiento al programa de Gestión Documental de la Gobernación de Cundinamarca realiza contrato cuyo objeto es "Prestar el servicio de saneamiento documental y desinfección ambiental para control de plagas y microorganismos a las áreas de archivo de la biblioteca Departamental" con el cual logra abarcar los servicio de limpieza y saneamiento documental en estantes y eliminación de la suciedad, polvo, ácaros, etc. en un área aproximada de 14.116 metros lineales de documentos de archivo. Y prestar los servicios de desinfección en más 12.531 metros lineales en los espacios de archivo de las Secretarías de Función Pública, Salud, Movilidad, Educación, Hacienda, General y de las bodegas de Teusaquillo y Américas.

De otra parte se firma contrato con el objeto de recuperar la documentación que fue afectada por el rompimiento de los ductos de las instalaciones del archivo departamental, con el Archivo General de la Nación (AGN) logrando conservar, limpiar y desinfectar un total de 370,75 metros lineales que equivalen a 1483 unidades de conservación, recuperando la memoria institucional del departamento.

Se realizaron 16 asesorías durante el cuatrienio 2016 – 2019, las cuales se brindaron al inicio de cada trimestre (4 por año), adicionalmente y por solicitud de las diferentes secretarías del Sector Central de la Administración Departamental se realizaron otras 14 asesorías; para un total de 30 asesorías, las cuales fueron realizadas con el fin de dar cumplimiento en lo dispuesto en las metas 576, permitiendo que los gestores documentales y los funcionarios en general del sector central de la Gobernación de Cundinamarca ampliaran sus conocimientos en el ámbito archivístico, poniendo en práctica la guía para la organización de archivos de gestión y transferencias documentales al archivo central.

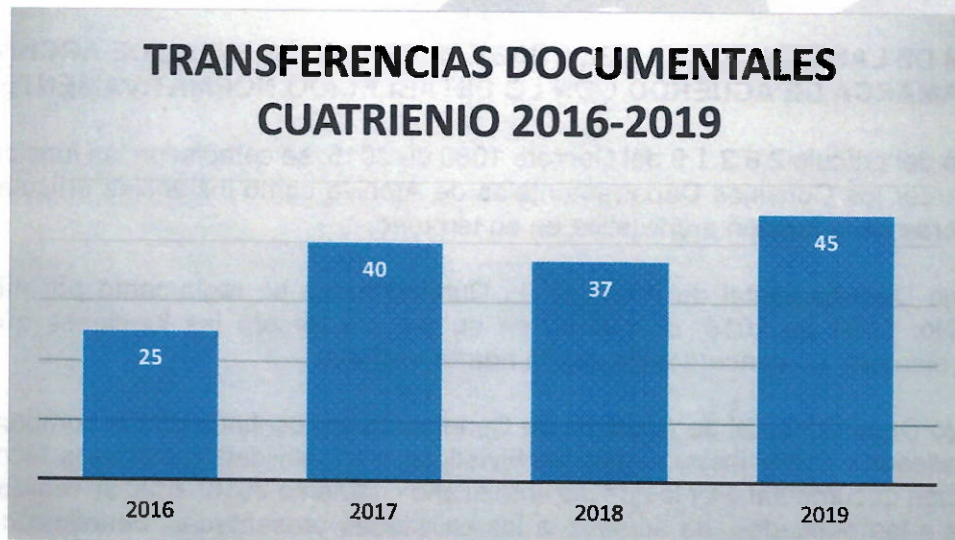
En cuanto a las Transferencias Documentales Realizadas por las Entidades del Sector Central de la Gobernación de Cundinamarca al Archivo Central del Departamento en El Cuatrienio 2016 – 2019 y en concordancia con el procedimiento establecido en cuanto a las visitas de verificación de cumplimiento a la aplicación de TRD del total de las 353 visitas a las dependencias del sector central, se recibieron las siguientes transferencias documentales al Archivo Central:

Transferencias documentales en el cuatrienio:

VIGENCIA	TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
2016	25
2017	40
2018	37
2019	45

Para un total de 147 transferencias recibidas para el cuatrienio.





Cabe destacar que las transferencias recibidas cumplen con los parámetros establecidos en la normatividad vigente nacional y departamental. Los documentos transferidos cumplieron su trámite administrativo toda vez que su consulta no es frecuente; estos han sido debidamente organizados y relacionados en el "Formato Único de Inventario Documental", lo anterior respetando lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental.

#### USO EFICIENTE DEL PAPEL

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

Por otro lado, la Secretaria General realiza las siguientes actividades en busca de alinear la gestión documental a la política ambiental, expidiendo y socializando la circular Interna N° 10 del 21 de marzo 2018 en asunto al uso eficiente del papel.

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

La Dirección de Gestión Documental realiza el primer proceso de eliminación documental que se aplica a más de 2,500 metros lineales de documentación de la Secretaria de Hacienda y un 5% a Secretaria general.

Para el año 2019 se realiza el segundo procedimiento de eliminación documental en el Archivo Central donde se eliminan 52.75 metros lineales equivalentes a 211 cajas referencia X200; tal procedimiento fue avalado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en su cuarto comité del 1 de noviembre de 2019.



## GESTION DE LAS FUNCIONES DEL CONSEJO DEPARTAMENTAL DE ARCHIVOS DE CUNDINAMARCA DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO NORMATIVAMENTE.

Por medio del artículo 2.8.2.1.9. del Decreto 1080 de 2015, se establecen las funciones que deben ejercer los Consejos Departamentales de Archivo como instancias articuladoras e impulsadoras de la función archivística en su territorio.

El Consejo Departamental de Archivos de Cundinamarca se reglamentó por medio del Decreto No. 0450 de 2016, definiendo en su artículo tercero las funciones que dicha instancia ejercerá, en concordancia con la norma nacional.

El Consejo Departamental de Archivos de Cundinamarca, continúa con el compromiso de asistir y asesorar sobre instrumentos archivísticos, normatividad y procesos técnicos en organización documental. Por lo que durante el año cuatrienio 2016 -2020 se realizaron 259 asesorías a las entidades, de acuerdo a las solicitudes presentadas, beneficiando a 235 Entidades del Departamento.



MUNICIPIO	ALCALDÍA	CONCEJOS	PERSONERÍAS	HOSPITAL	INSTITUTO DE VIVIENDA	INSTITUTO DE DEPORTES	ESP	DESCENTRALIZADAS GOBERNACIONALES	TOTAL
ANOLAIMA	1	0	0		0	0			1
BELTRÁN	1								1
CAJICA			1	1					2
CAQUEZA				1					1
CHÍA					1				1

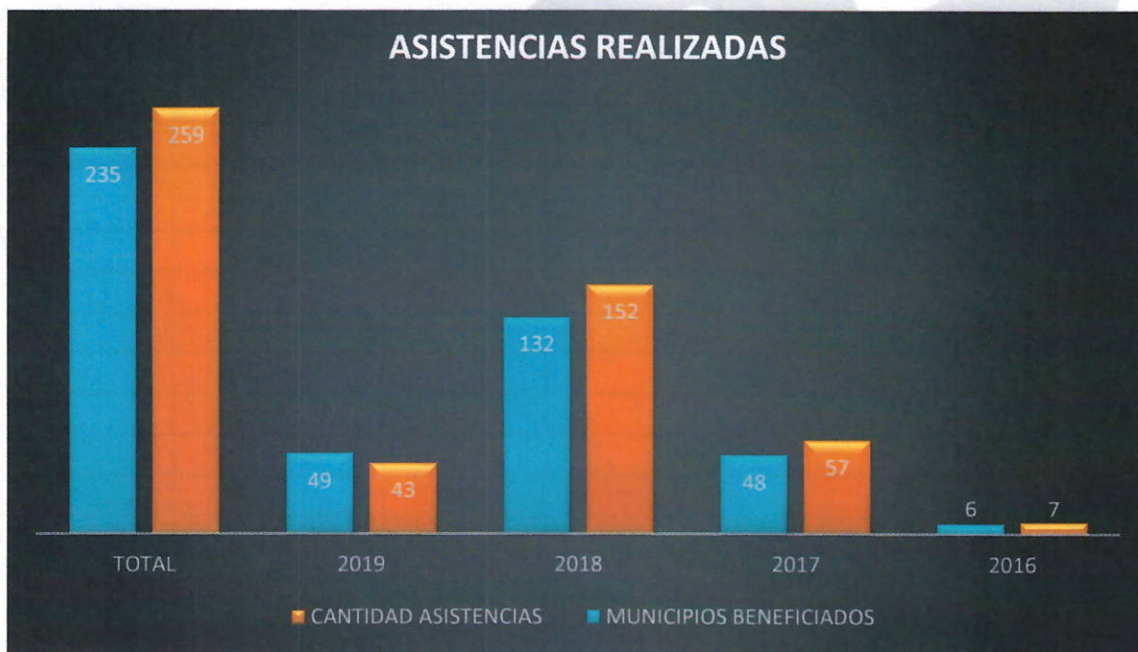
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

CHOACHI	1	1					1		3
DESCENTRALIZAD A GOBERNACIÓN								6	6
GUASCA		1	1						2
GUAYABAL DE SIQUIMA	1								1
GUTIERREZ	1								1
JUNIN	1								1
LA CALERA	1								1
LA VEGA	1								1
MADRID			1						1
NEMOCÓN						1			1
NILO		1							1
PAIME	1								1
RICAUARTE	1	2	1						4
SAN ANTONIO DE TEQUENDAMA	4	1							5
SAN BERNARDO	1								1
SIMIJACA		1							1
SOACHA		1							1
SUBACHOQUE		1							1
TABIO				1					1
TAUSA		1		1					2
TENA							2		2
TENJO	1						1		2
TOCAIMA	1								1
UBATE	1								1
VILLAGÓMEZ			1						1
ZIPACON	2								2
ZIPAQUIRA	1		1						2
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>53</b>

El Consejo Departamental de Archivos de Cundinamarca, continúa con el compromiso de asistir y asesorar sobre instrumentos archivísticos, normatividad y procesos técnicos en organización documental. Por lo que durante el año cuatrienio 2016 -2020 se realizaron 259 asesorías a las entidades, de acuerdo a las solicitudes presentadas, beneficiando a 235 Entidades del Departamento.



**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"  
"LA LEYENDA VIVE!"



Como parte de las actividades realizadas por el Consejo Departamental de Archivos de Cundinamarca, se han realizado evaluaciones y emitidos 121 y 520 conceptos para la vigencia 2019 y para el cuatrienio respectivamente, sobre las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental- TVD, esto de acuerdo con las funciones definidas en el Decreto 1080 de 2015 y el artículo tercero del Decreto No. 0450 de 2016.



**SECPLANEACIÓN**



**CUNDINAMARCA**  
unidos podemos más

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

[f/CundiGob](#) [t/CundinamarcaGob](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



MUNICIPIO	ALCALDÍA	CONCEJO	PERSONERÍA	HOSPITAL	INSTITUTO DE CULTURA	INSTITUTO DE VIVIENDA	INSTITUTO DE DEPORTES	ESP	DESC. MUNICIPIOS	OTROS - REGIÓN CENTRAL	DESC GOBERNACIÓN	TOTAL
ANAPOIMA							1					1
APULO	1											1
BELTRÁN		1										1
BITUIMA	1											1
CACHIPAY	1											1
CAJICÁ				1	1							2
CAQUEZA		1		1								2
CARMEN DE CARUPA			1									1
CHIA	3	1	1						1			6
CHOACHI		1										1
CHOCONTÁ	1		1									2



COTA	1		1								2
CUCUNUBA							1				1
EL ROSAL			1				1				2
FACATATIVA	2										2
FUNZA		2			1		1				4
FUSAGASUGA	1										1
GACHANCIPÁ	1										1
GACHETA	1										1
GIRARDOT								1			1
GOBERNACIÓN DESCENTRALIZADA										14	14
GUACHETA	1										1
GUADUAS			1								1
GUATAVITA	1		1								2
GUAYABAL DE SÍQUIMA	1		1								2
GUAYABETAL	1										1
GUTIÉRREZ	1										1
LA MESA	1										1
LA PALMA		1		1							2
LA VEGA	1	2									3
MADRID							1				1
NEMOCÓN				2							2
NILO		1									1
PANDI	1										1
PARATEBUENO	1										1
PASCA	1										1
QUEBRADANEGRA	1										1
RAPE									1		1
RICAURTE	1		1								2
SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA			1								1
SAN CAYETANO	1										1
SESQUILÉ	1										1
SIBATE	1							2			3
SILVANIA							1				1
SIMIJACA			1	1							2
SOACHA			1		1				1		3
SOPO	1	1									2
SUBACHOQUE	1	1									2
SUESCA	1	1		1							3

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





**CUNDINAMARCA**  
 "EL DORADO"  
 "LA LEYENDA VIVE!"

SUSA	2																		2
TABIO	1		1	1															3
TAUSA		1	1	1															3
TENA									1										1
TENJO	2			1															3
TIBACUY	1																		1
TOCAIMA	1																		1
TOCANCIPA																			1
UBATÉ		1	2																3
UTICA					1														1
VILLAGÓMEZ	1																		1
ZIPACÓN				1															1
ZIPAQUIRÁ	1																		1
	4	1	2													1			8

Para la vigencia 2019 se convalidaron 11 Tablas de Retención, y, entre el 2016 – 2019 se convalidaron en total 26 Tablas de Retención y Tablas de Valoración Documental:



**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  
 Facebook: /CundiGov  
 Twitter: @CundinamarcaGov  
 Website: www.cundinamarca.gov.co



## CONVALIDACIONES CUATRIENIO

■ CANTIDAD DE CONCEPTOS ■ MUNICIPIOS BENEFICIADOS



ENTIDAD	MUNICIPIO	FECHA
CONCEJO DE SOACHA	SOACHA	19/06/2019
HOSPITAL DE NEMOCÓN	NEMOCÓN	22/08/2019
CONCEJO DE NILO	NILO	22/08/2019
ALCALDIA DE COTA	COTA	22/08/2019
ENTIDADES REGIONALES DE CUNDINAMARCA - REGIÓN CENTRAL	CUNDINAMARCA	22/08/2019
PERSONERIA DE TABIO	TABIO	22/08/2019
HOSPITAL DE SOACHA	SOACHA	22/08/2019
HOSPITAL DE TENJO	TENJO	22/08/2019
PERSONERIA DE ZIPAQUIRÁ	ZIPAQUIRÁ	22/08/2019
ENTIDADES DESCENTRALIZADAS DE CUNDINAMARCA - CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA	CUNDINAMARCA	22/08/2019





ALCALDIA DE SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA	SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA	22/08/2019
---	-------------------------------	------------

Finalmente y en atención al numeral 6 artículo 2.8.2.1.9 del Decreto 1080 de 2015 y el numeral 3 de la Circular 001 del 2014, se solicitó a todas las entidades Departamentales, Municipales, centralizadas y descentralizadas, de economía mixta y aquellas privadas que cumplen funciones públicas, que presenten ante el Consejo Departamental de Archivos de Cundinamarca, el formato No. 3 de la Circular 01 de 2014 expedido por el Archivo General de la Nación.

Considerando que el reporte presentado semestralmente por las entidades territoriales refleja el avance en gestión documental y función archivística, información consolidada y calificada en el Índice de Gobierno Abierto –IGA publicado por la Procuraduría General de la Nación. Presentar semestralmente dentro de la respectiva vigencia, informes de su gestión al Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado y a los archivos territoriales, a continuación de manera gráfica podemos observar el comportamiento de las diferentes entidades.



La importancia en la entrega del informe al que hace referencia la circular 01 de 2014, está en que ella permite al Consejo Departamental de Archivos de Cundinamarca mostrar de manera clara y de primera mano al Archivo General de la Nación las necesidades que tienen en materia de normatividad archivística al interior del Departamento y de esta manera buscar mayor apoyo para el desarrollo de los instrumentos archivísticos establecidos por esta Entidad.

Dicho lo anterior se puede concluir que de las 576 entidades que componen el censo departamental del Sistema Departamental de Archivo podemos, 284 entidades reportaron la información requerida en la circular 01 de 2014.

Las entidades municipales en la actualidad cuentan con los siguientes instrumentos archivísticos, y de esta forma están dando cumplimiento a la normatividad archivística existente así:



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





ENTIDAD	ALCALDÍA	CONCEJO	PERSONERÍA	DESCENTRALIZADAS MUNICIPALES	DESCENTRALIZADAS DEPARTAMENTALES
CANTIDAD DE INFORMES RECIBIDOS	90	63	73	53	5
COMITÉ INTERNO DE ARCHIVOS (COMITÉ DE ARCHIVOS D.2578.2012)	77	46	52	46	5
DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE ARCHIVOS	44	20	12	25	1
PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	39	18	15	18	2
PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	51	23	17	32	3
SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN	39	12	10	13	0
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (TRD)	80	43	49	49	5
APLICACIÓN TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (TRD)	66	28	36	22	5
ACTUALIZACIÓN TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (TRD)	53	16	14	18	2
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL (TVD)	30	17	13	10	1
APLICACIÓN TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL (TVD)	16	13	11	6	1
TRANSFERENCIAS SECUNDARIAS	13	6	6	3	0
CREACIÓN DEL ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO O MUNICIPIO	59	24	26	7	1
CREACIÓN DEL ARCHIVO HISTÓRICO	20	8	6	2	0

De acuerdo a la información reportada, se puede observar que dentro del cumplimiento de la normatividad archivística en relación con los instrumentos archivísticos 226 entidades cuentan con comité interno de Archivo, 102 con Diagnóstico Integral de Archivos, 92 con PINAR, 126 con PGD, 74 SIC, 226 con TRD, 71 con TVD y 117 con Archivo General Municipal.

Por lo anterior podemos observar que el compromiso del CDA continúa para la implementación de la normatividad archivística en todas las entidades que conforman el Consejo Departamental de Archivos de Cundinamarca.

## LOGROS

- Se realizó la actualización de la Política de Gestión Documental para que incorporara los elementos de tecnologías de la información y el manejo del

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

/CundiGob @CundinamarcaGob

[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)





documento electrónico dentro de la Gobernación, junto con el **Modelo de Requisitos para Documento Electrónico**, instrumento archivístico que apoya el uso adecuado de tecnologías en la gestión documental sobre plataformas electrónicas y permite su evaluación funcional.

- En conjunto con las TIC se presenta el modelo de Programa de Gestión de Documento Electrónico para la Gobernación de Cundinamarca.

(<http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvNEN1bmRpbmFtYXJjYS9kL2RjMzRkZjMzMDcwMjQyZGI4NmJmNjA5MWIzY2JmMzcwL2RjMzRkZjMzMDcwMjQyZGI4NmJmNjA5MWIzY2JmMzcwLmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTk5MTU=>)

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

(<http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvNEN1bmRpbmFtYXJjYS9kL2VlMzBkOGFINWY3YTQ2MjM4MjIzZmZmMzAxZW5Y2Q2YmExL2VlMzBkOGFINWY3YTQ2MjM4MjIzZmZmMzAxZW5Y2Q2YmExLmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTk4NTE=>)

- La Entidad cuenta con una Política de Gestión Documental, la cual se encuentra publicada en el Sistema Integral de Gestión y Control (ISOLUCION) normalizada con el código A-GD-POL-001, versión 1 con fecha del 15 de noviembre de 2017.

(<http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvNEN1bmRpbmFtYXJjYS9kL2VlMzBkOGFINWY3YTQ2MjM4MjIzZmZmMzAxZW5Y2Q2YmExL2VlMzBkOGFINWY3YTQ2MjM4MjIzZmZmMzAxZW5Y2Q2YmExLmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTgxMjc=>)

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

- Dentro de la meta 576 y en cumplimiento al decreto 1080 de 2015 la Secretaria General desarrollo los siguientes instrumentos archivísticos:

Cuadros de clasificación documental

Actualización de la tabla de retención documental del sector central

Programa de gestión documental (PGD)

Programa de gestión documental de documentos electrónicos (PGDE)

Plan Institucional de Archivos (PINAR).

- En concordancia con la ley de transparencia y acceso a la información 1712 de 2014 se conformó la matriz de activos de información con el objetivo de Identificar,

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

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

[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



**SECPLANEACIÓN**  
SECTOR PÚBLICO DE CUNDINAMARCA



**CUNDINAMARCA**  
unidos podemos más

clasificar y publicar los Instrumentos de Gestión de Información (Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información) del Sector Central de la Gobernación de Cundinamarca, con el fin de mantener un inventario actualizado, que permita a la Entidad planear las estrategias, políticas, lineamientos y servicios de información para los interesados y los ciudadanos del Departamento.

- La Secretaria General firma con el contratista SALVAR ARCHIVO SAS, el contrato que tiene como objeto: "la prestación del servicio para la elaboración e implementación del sistema integrado de conservación (SIC) del sector central de la Gobernación de Cundinamarca, de conformidad con la normatividad archivística vigente", lo cual nos permite ampliar nuestras herramientas archivísticas en el sector central de la Gobernación de Cundinamarca.
- La Secretaria General da inicio a la primera fase de Implementación y desarrollo de la estrategia de información en la Biblioteca Virtual sobre estudios e investigaciones que adelantan las Secretarías. Asimismo, Carga en la página de la Gobernación de Cundinamarca el siguiente Link de la Biblioteca Virtual del departamento para consulta de todos los usuarios:  
[http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gc/Secretariageneral/SecreGralDespliegue/asgestiondocumental/c\\_bibliotecavirtual](http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gc/Secretariageneral/SecreGralDespliegue/asgestiondocumental/c_bibliotecavirtual)
- Finalmente, se realizan 16 asesorías a lo largo del cuatrienio a los 28 integrantes del equipo de gestores documentales con sus apoyos en cada dependencia del sector central de la Gobernación, sobre los aspectos más relevantes en la normatividad archivística, buenas prácticas para el manejo de archivos de gestión y saneamiento documental.

## DIFICULTADES

- A la ya difícil situación de tener espacios inadecuados 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 por parte de la ciudadanía y considerados, algunos de ellos, como patrimonio del departamento.
- Se informa, por parte del almacén general, que no se ve reflejado la disminución en uso del papel situación que es coherente con el crecimiento institucional de la estructura orgánica de la Gobernación que pasó de tener 125 a 146 dependencias.
- Falta de articulación de los funcionarios de cada una de las dependencias del sector central, para la correcta aplicación de la normatividad archivística vigente y el adecuado manejo de los instrumentos archivísticos en función de los documentos.

## 8. INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

### CANALES DE ATENCIÓN

La gestión realizada durante el cuatrienio por la Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano, como contribución al cumplimiento del plan de desarrollo departamental Unidos Podemos Más 2016 – 2020, se rigió con los parámetros establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, lo que refleja la seria intención de la Administración Departamental de cualificar a los funcionarios públicos que están de cara al ciudadano en los diferentes canales de atención: presencial, virtual y telefónico.

#### 1.10 Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

##### Canal presencial

##### *Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC)*

Implementación y puesta en marcha del Centro Integrado de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de la meta 558 Dirección de Atención al Ciudadano plan de desarrollo Cundinamarca "Unidos Podemos Más" 2016 – 2020.

Se presta una atención integral a los usuarios del departamento en instalaciones modernas, debidamente señalizada, con atención preferencial a las personas con discapacidad, que en un solo lugar pueden resolver trámites, servicios, radicar sus solicitudes y recibir información sin necesidad de desplazarse por las diferentes áreas de la entidad, una atención telefónica constante y efectiva y la inclusión de herramientas tecnológicas para brindar alternativas de solución rápidas y fáciles.



**Logros:**

- En el Centro Integrado de Atención al ciudadano (CIAC), se han atendido más de 173.224 usuarios.
- Se cuenta con sistema digital para la asignación de turnos.
- Se cuenta con zonas debidamente demarcadas para la atención a usuarios en condición de discapacidad.

**Dificultades:**

- Alta rotación del personal asignado a las ventanillas del CIAC.
- Dificultades técnicas con las herramientas tecnológicas (Mercurio, digiturno).

**Desconcentración del servicio**

**Ferias de desconcentración del servicio**

Para el cuatrienio en el marco del desarrollo de las actividades relacionadas con la desconcentración del servicio y abanderadas por el Señor Gobernador de Cundinamarca Dr. Jorge Emilio Rey Ángel, se realizaron 16 ferias de servicio, atendiendo a la ciudadanía en diferentes provincias del departamento, así: Almeidas (6.300), Alto Magdalena (4555), Bajo Magdalena (2694), Gualivá (10.316), Guavio (4669), Magdalena Centro (5850), Medina (2994), Oriente (9124) Rionegro (7414), Sabana Centro (6968), Sabana Occidente (3708), Sede Administrativa (10.338), Soacha (8569), Sumapaz (10597), Tequendama (15513), Ubaté (8882), generado un impacto total de 118491 usuarios atendidos, toda vez que se logra ahorrar tiempo y costos en los desplazamientos de los ciudadanos a la entidad.



**Logros:**

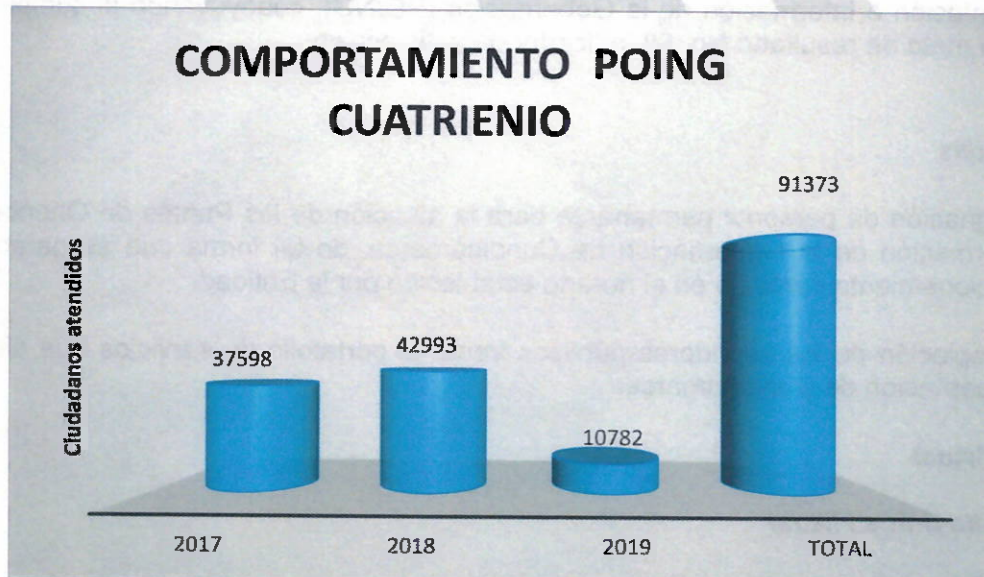
- Acercar la oferta institucional a la ciudadanía, en territorio.
- Recepcionar PQRSDf, sondeos de opinión y encuestas de satisfacción aplicando los formatos y protocolo establecido.
- Cumplir con la promesa de garantizar con certeza que la Administración Departamental considera a la ciudadanía como su verdadera razón de ser.

**Dificultades:**

- Organización en la logística de eventos.
- Articulación en las Secretarías participantes.

**Puntos de Orientación e Información de la Gobernación de Cundinamarca (POING)**

En cumplimiento de la meta -558- Dirección de Atención al Ciudadano plan de desarrollo Cundinamarca Unidos Podemos más 2016 – 2020. Se implementaron en el mes de agosto de 2017, siete (7) Puntos de Orientación e Información de la Gobernación de Cundinamarca – POING, como canal presencial a disposición de la ciudadanía. Así mismo, a través de estos puntos de orientación se han atendido 91.373 ciudadanos en el cuatrienio.





#### *Logros:*

- Ubicación estratégica de 7 Puntos de Orientación e Información de la Gobernación (POING), lo que permite atención y orientación personalizada a los ciudadanos que visitan la sede central de la Gobernación de Cundinamarca.
- Aplicación encuestas de satisfacción y sondeos de opinión en los 7 Puntos de Orientación e Información de la Gobernación (POING), coadyuvando al cumplimiento de la meta de resultado No. 88 indicador de satisfacción.

#### *Dificultades:*

- Asignación de personal permanente para la atención de los Puntos de Orientación e Información de la Gobernación de Cundinamarca, de tal forma que se garantice el funcionamiento continuo en el horario establecido por la Entidad.
- Apropiación de los servidores públicos frente al portafolio de servicios que ofrece la Gobernación de Cundinamarca.

#### **Canal virtual**

##### ***Ventanilla única virtual***

El proyecto se realiza en conjunto entre las diferentes Secretarías implicadas con un acompañamiento por parte de la Secretaría de las Tics para el desarrollo y puesta en marcha del aplicativo Ventanilla Única Virtual, con base en ello se realizó un despliegue sobre cuáles trámites serían los apropiados para que los ciudadanos los pudieran realizar por medio de una ventanilla virtual, de esta manera se seleccionaron de acuerdo a su aplicabilidad.



Una vez realizada la etapa de desarrollo, con el acompañamiento de la Secretaría de las Tics se priorizaron 18 trámites, así: seis (6) de la Secretaría de Hacienda, seis (6) de la Secretaría Salud, uno (1) Secretaría Transporte y Movilidad, uno (1) Secretaria General y cuatro (4) trámites de la Secretaría de Educación.

**Secretaría de Hacienda:**

- Adición y/o Asociación de Productos.
- Solicitud de Renovación Registro INVIMA, Agotamiento de Producto y Actualización de Datos del Contribuyente.
- Solicitud de Desestampillaje o Reposición de Estampillas de Productos Gravados con el Impuesto al Consumo.
- Solicitud Bodega de Rentas.
- Solicitud Modificación o Traslado de Bodega de Rentas.
- Solicitud de Cancelación de Bodega de Rentas.

**Secretaría de Salud:**

- Concepto Sanitario Empresas Aplicadoras de Plaguicidas.
- Concepto Sanitario empresas que prestan el servicio de lavado y desinfección de tanques de almacenamiento de agua potable para consumo humano.
- Concepto Sanitario Vehículos que Transportan Plaguicidas.
- Refrendación de Carne Aplicador de Plaguicidas.
- Licencia para la Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Registro y Autorización de Títulos en el Área de Salud.

**Secretaría de Educación:**

- Ascenso al Escalafón Docente Decreto 2277.
- Certificado de Existencia de las Instituciones para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- Certificado de Existencia de las Instituciones Educativas Privadas y Oficiales.
- Certificado de Protocolización Colegios Privados de Municipios No Certificados.

**Secretaría de Transporte y Movilidad:**

- Permiso Ordinario De Transporte Indivisible Para Carga Extra dimensionada.

**Secretaría General:**

- Copias simples y/o Auténticas.



**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"  
"LA LEYENDA VIVE!"



#### Logros:

- Actualmente se encuentra en etapa de estabilización de la herramienta para entrar en producción con 18 trámites, así: seis (6) de la Secretaría de Hacienda, seis (6) de Salud, uno (1) Transporte y Movilidad, uno (1) General y cuatro (4) trámites de la Secretaría de Educación.
- 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.

#### Dificultades:

- Pese a contar con herramientas de interacción virtual, no se ha logrado generar confianza en el uso de las mismas.
- 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 recurso humano asignado para la administración de la herramienta Ventanilla Única Virtual – es limitado.
- Falta soporte tecnológico propio de la Gobernación para el proyecto.

#### Contáctenos

A través del canal virtual correo institucional [contactenos@cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@cundinamarca.gov.co) habilitado para la atención de los ciudadanos, se han recibido y direccionado a los entes competentes para su contestación oportuna 21.180 solicitudes de usuarios en el cuatrienio, evidenciando un aumento progresivo en la utilización del canal por parte de la ciudadanía.

Las consultas más frecuentes hacen referencia a los servicios ofrecidos por las Secretarías de Salud, Transporte y Movilidad, Hacienda, Educación, Vivienda e ICCU.



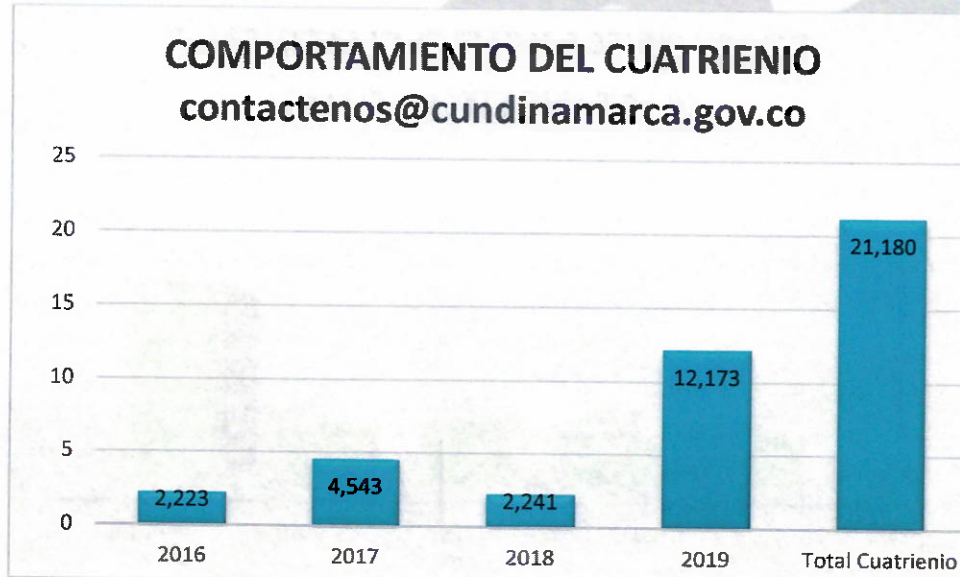
**SECPLANEACIÓN**



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



#### Logros:

- Aumento significativo a lo largo del cuatrienio en la masificación del canal **contactenos@cundinamarca.gov.co** por parte de los usuarios. Para el año 2016, los requerimientos recibidos fueron de 2.223 y en el 2019 los usuarios atendidos por este canal ascienden a 12.173.

#### Dificultades:

- Inconvenientes tecnológicos con el correo corporativo **contactenos@cundinamarca.gov.co**, lo que genera retraso en el direccionamiento de las solicitudes recibidas a través de este canal.
- Falta de control y registro de las solicitudes recibidas a través de este canal.

#### Chat

Durante lo corrido del cuatrienio, la recepción, clasificación, respuesta y seguimiento a las solicitudes, inquietudes de los usuarios a través del chat institucional, uno asignado a la Secretaría de Educación y el otro a la Secretaría General, evidencia la atención en promedio de más de 2.000 usuarios por año. El año 2018 se refleja como el de mayor atención de usuarios con relación a los demás años.



#### Logros:

- Control detallado de cada una de las solicitudes realizadas por los ciudadanos, clasificándolas por Secretaría, tipo de servicio, y chat institucional utilizado.

#### Dificultades:

- No se presta el servicio de chat a la ciudadanía fuera de los horarios de oficina establecidos por la Gobernación de Cundinamarca, lunes a viernes de 8 am a 4 p.m.
- Problemas de interconectividad a través de este canal, lo que dificulta, en algunos casos, prestar una atención 100% efectiva a los usuarios.
- La Secretaría de Educación no tiene asignado funcionario permanente para la atención del mismo en el horario establecido, lo que dificulta la atención a los usuarios.

#### Redes sociales corporativas

El objetivo principal del equipo de redes fue crear cercanía e interacción permanente con los ciudadanos de la red, como se evidencia en la gráfica, aunque el enfoque de la red social es informativo y no resolutivo. Así mismo, el incremento anual en la recepción en los mensajes es positivo, como también la efectividad en la respuesta.



### Interacción en Inbox

Inbox es la bandeja de entrada de los mensajes privados que se reciben en la página de Facebook, para el cuatrienio, el total es de 12.907 mensajes a los cuales se les ha dado respuesta a 11.169 mensajes para una efectividad del 87.82% relacionados en la siguiente tabla:

AÑO	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	PROMEDIO
2016	314	287	27	91,4%
2017	4735	4257	477	89,9%
2018	5195	4458	737	85,8%
2019	2664	2167	497	81,3%
<b>TOTALES</b>	<b>12908</b>	<b>11169</b>	<b>1738</b>	<b>86,5%</b>

**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano - Secretaría General.

### Inbox por Secretaría

De los 12.907 mensajes recibidos, los ciudadanos presentan un mayor número de solicitudes para la Secretaría Privada, donde expresan cercanía con el señor Gobernador y solicitan cita o su número telefónico, empleo, ayudas económicas, etc. Para el ICCU los requerimientos son de infraestructura vial, arreglo de vías secundarias y terciarias, elaboración de placa huellas, e infraestructura rural.





Para la Secretaría de Educación las solicitudes más frecuentes son de cupos escolares, becas universitarias, planta docente e infraestructura educativa. A la Secretaría de Salud llegan requerimientos relacionados con el traslado de pacientes, asignación de citas, demoras en los traslados y autorización de medicamentos y, quejas en cuanto a la prestación de servicios en salud de los hospitales del departamento.

Para la Secretaría de Hábitat y Vivienda los mensajes van relacionados a mejoramientos de vivienda y asignación de cupos para el programa "Podemos Casa". En cuanto a la Secretaría de Movilidad las solicitudes se refieren a seguridad en las vías, y el pago de impuesto de vehículos. Gestión del riesgo, subsidios y ayudas para los damnificados, mejoramiento de vivienda por tema de atención de desastres. Finalmente, las solicitudes que llegan para Indesportes tienen que ver con el apadrinamiento a deportistas y clubes deportivos, implementos y escenarios deportivos.

#### Logros:

- Se mantuvo la interacción con la ciudadanía en Facebook con un promedio del 87% en la efectividad de la respuesta.
- Se logró el reconocimiento, por parte del Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, como el primer gobierno en incentivar la participación ciudadana en redes sociales, gestión que se viene adelantando articuladamente con Secretaría TIC y Secretaría de Prensa.



#### *Dificultades:*

- El proceso de respuesta por parte de algunas secretarías a las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, genera demoras en la respuesta oportuna que se debe brindar a la ciudadanía, ya que no existe compromiso por parte de las mismas en asignar un enlace que realice procesos de seguimiento y control.

#### **Canal telefónico**

##### **Contact Center Conmutador**

Durante el cuatrienio y dando cumplimiento a la meta establecida 558 - relacionada con la puesta en marcha del canal telefónico a través de outsourcing con diferentes proveedores especializados del servicio cuyo objetivo fundamental es el servicio de atención telefónica a los diferentes usuarios de la Gobernación de Cundinamarca a través de Contact Center.

En desarrollo del cumplimiento y gestión relacionada con la meta se describe informe detallado de las actividades y resultados obtenidos durante el cuatrienio





En el horario de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. se recibieron 69.233, llamadas de las cuales 63.856 fueron contestadas y 5.377 abandonadas correspondiendo al 7.8% del total de la muestra.

#### **Llamadas Inbound:**

Se ha cumplió con la atención telefónica de llamadas entrantes a través de la línea 7490000 de manera continua durante el cuatrienio y el 018000911899 hasta finales de la vigencia 2017, 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 276.932 llamadas.

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



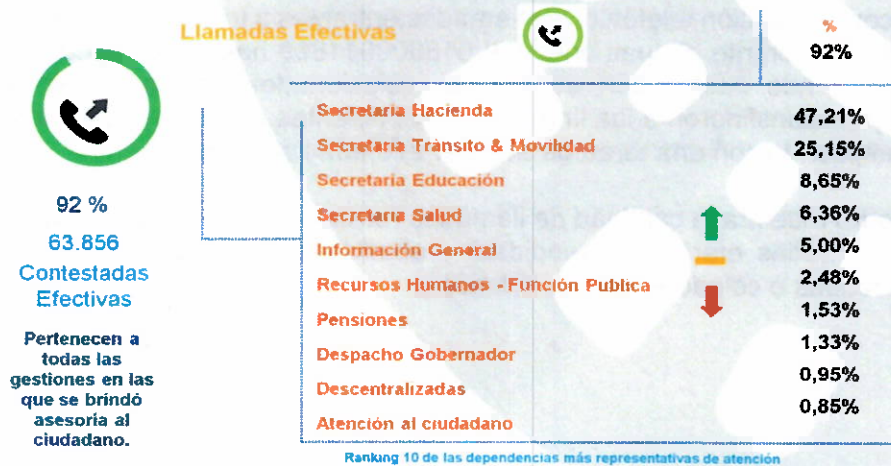
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	TOTAL GENERAL
Contestadas 	2.377	5.294	6.148	7.184	10.111	8.011	9.215	6.134	4.734	4.648	63.856 
Abandonadas 	56	359	332	1.273	2.599	299	282	75	57	45	5.377 
Llamadas Recibidas	2.433	5.653	6.480	8.457	12.710	8.310	9.497	6.209	4.791	4.693	69.233

### 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.

En la medición de volumen de llamadas recibidas entre Diciembre de 2017 y octubre de 2018, se contabilizó por cada Secretaría donde se pudo obtener el siguiente Ranking de llamadas atendidas.

Llamadas Inbound 69.233 Llamadas Recibidas



### Cabinas telefónicas

En pro de desconcentrar la atención en el servicio en las oficinas que tienen mayor flujo de ciudadanos durante la ejecución del contrato 2017 – 2018, se realizó la instalación de dos cabinas telefónicas, una en el CIAC y otra en la Secretaría de Educación.



Estas cabinas estaban enlazadas con el centro de contacto donde se atendía al ciudadano solucionando sus preguntas frecuentes y radicación de PQRSDF.



0,48 %

**164**  
Recibidas  
Cabinas  
teléfónicas

Pertenecen a todas las gestiones realizadas desde las cabinas telefónicas instaladas en la Gobernación de Cundinamarca.



	CAANTIDAD	%	
Contestadas	135	82,32 %	137 Efectivas 28 No efectivas
Abandonadas	29	17,68 %	
Transferidas	0	0 %	

- ✓ Su funcionamiento inició a partir del 7 de junio de 2018.
- ✓ Su ubicación fue en las instalaciones de Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC y Secretaría de Educación.
- ✓ Las llamadas no efectivas hacen referencia a pruebas realizadas por IQ para determinar el funcionamiento de las cabinas y llamadas mudas.

## 1. 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 de 2018 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 ODEPS, 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

- ✓ 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.

### Acciones ejecutadas

- ✓ Convocatoria a eventos
- ✓ Corroboración de bases de datos
- ✓ Confirmación de eventos
- ✓ Encuesta de Satisfacción

Mensajes de texto eventos: Durante el periodo comprendido entre diciembre de 2017 y octubre de 2018, 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.



Entregado	59.28 %
Expirado	24.49 %
Rechazado	15.13 %
No Entregado	1.10 %
<b>Total de SMS</b>	<b>100 %</b>

### 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.

Es de resaltar que para el cuatrienio se atendieron diferentes solicitudes de parte de las entidades de la Gobernación de Cundinamarca para realizar el envío masivo de mensajes de texto, con un acumulado de 670.602.



**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"  
"LA LEYENDA VIVE!"

#### 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/>

Para el 2019, se fortaleció el canal telefónico, con el propósito de mejorar la calidad del servicio, con la implementación del conmutador para atender las llamadas de los usuarios, minimizando costos de operación, considerando que la tecnología y equipos actuales son. A la fecha el proceso de implementación del contact center propio de la Gobernación de Cundinamarca ya fue adjudicado. Este canal tendrá a su disposición 13 agentes, capacitados en brindar información sobre el portafolio de servicios ofrecidos por la Gobernación.

#### Logros:

- Para la vigencia de 2019 se estructuró y se implementó el conmutador de la Gobernación de Cundinamarca, racionalizando costos de operación y mejorando la atención a través de este canal, cuya inauguración se llevará a cabo el día 26 de diciembre de 2019.
- Contratación y tercerización del personal requerido para la operación del Contact Center, por medio de una empresa especializada en servicios de telecomunicaciones y atención al usuario en pro de contar con agentes idóneos para prestar un mejor servicio.

#### Dificultades:

- Asignación de recursos para la implementación y puesta en marcha del contact center de la Gobernación de Cundinamarca.



**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

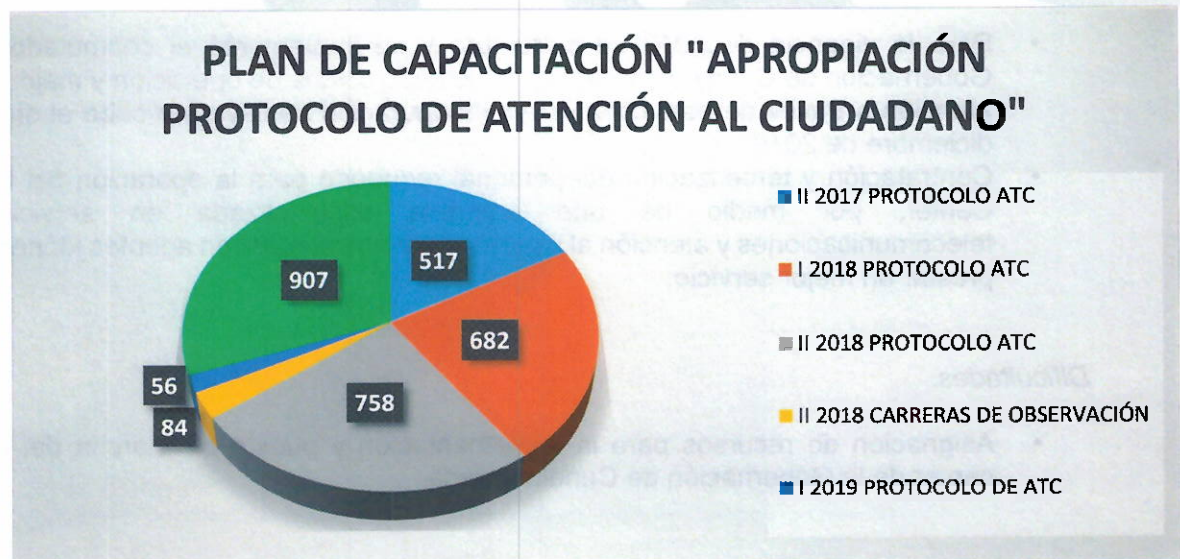
/CundiGov @CundinamarcaGov  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

## 1.11 Socialización y aplicación del manual del usuario

### Plan "Apropiación Del Protocolo De Atención Al Ciudadano"

La "Apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano" propuesto por la Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano, como contribución a la gestión realizada durante el cuatrienio y en cumplimiento al plan de desarrollo departamental "Unidos Podemos Más" 2016 – 2020, se rigió con los parámetros establecidos por el programa nacional de servicio al ciudadano.

Con el ánimo de fortalecer los principios de Servicio, Actitud, Respeto y Amabilidad, durante el cuatrienio se capacitaron en promedio a 2.013 servidores públicos, a través del núcleo temático "Apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano" con ejes básicos que demandan de habilidades y competencias del servidor en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico. Lo que refleja la seria intención de la Administración Departamental de cualificar a los funcionarios que están de cara al ciudadano. Así mismo, 907 servidores públicos participaron en el programa "Humanización del Servicio y Experiencia Memorable del Cliente: Equipos de Trabajo Orientados al Logro", que se desarrolló con el apoyo académico de la Universidad de la Sabana como estrategia transversal para potenciar la actitud de servicio de los colaboradores de la Gobernación de Cundinamarca. En las actividades que se adoptaron para integrar a los equipos de trabajo de la entidad, con el objeto de propender por aumentar el grado de satisfacción y apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano, 84 servidores públicos participaron en las Carreras de Observación y 24 Secretarías del nivel central participaron en el concurso Árbol del Buen Servicio.





**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"  
"LA LEYENDA VIVE!"



**Logros:**

- En el cuatrienio 3.004 servidores públicos se comprometieron 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.
- Integración inter e intra grupal de los funcionarios de los servidores públicos de las 24 Secretarías del nivel central, fortaleciendo el sentido de pertenencia por la Entidad.



**SECPLANEACIÓN**  
GOBIERNO 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

/CundiGob @CundinamarcaGob  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

- Promoción de la práctica del Protocolo de Atención al Ciudadano en la desconcentración del servicio (en las 16 ferias realizadas en los municipios de Cundinamarca).
- Fortalecimiento de la imagen institucional SARA (servicio, actitud, respeto y amabilidad).
- 28 servidores públicos reconocieron la importancia de la actitud de servicio a la hora de generar “experiencias memorables” con los ciudadanos y usuarios, a través del diseño de ruta del usuario (taller realizado con el apoyo académico de la universidad de la Sabana) para los diferentes trámites y servicios, se logró identificar los momentos memorables y deprimentes.
- Participación de 149 guardas de seguridad y personal de servicios generales en la conferencia magistral “Los Apóstoles del Servicio”.

*Dificultades:*

- Participación del nivel directivo en las socializaciones y talleres convocados para generar “Apropiación por el Protocolo de Atención al Ciudadano”.
- Espacio físico y tiempo para realizar las capacitaciones.

**PQR: Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento**

**Comportamiento indicador de oportunidad en la respuesta acumulado cuatrienio**

Para lo corrido del cuatrienio y consolidando la información de los resultados trimestrales del indicador de oportunidad en la respuesta, se observa recepción de 158.955 PQRS de los cuales 128.839 fueron contestados en tiempo, 30.116 fueron contestados fuera de tiempo, en consecuencia, se puede concluir que la oportunidad de respuesta promedio de lo corrido del cuatrienio es del 81%.

PQRS RECIBIDOS EN EL CUATRIENIO RESULTADOS PROMEDIOS 2016, 2017, 2018, 2019	
PQRS Recibidos	166.191
Contestados en Tiempo	134.866

**Comportamiento indicador de oportunidad en la respuesta cuatrienio**

La temática utilizada a lo largo del cuatrienio para la medición del indicador de oportunidad en la respuesta se desarrolló realizando cuatro mediciones trimestrales a las PQRSDF recibidas y registradas en el sistema de gestión Mercurio y en el sistema SAC.

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 con respuesta durante el período) \*100.



En lo corrido del cuatrienio se han recibido 166.191 PQRS por los sistemas de gestión Mercurio y SAC. De los cuales 134.866 tuvieron respuesta en términos, 30.116 solicitudes con respuesta fuera de términos. Para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencia las PQRSDF que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo porcentajes de oportunidad en la respuesta en promedio del 81%. Se evidencia comportamiento estable del indicador ubicándose por encima de la tolerancia superior fijada en el 80%. Este resultado impulsa 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.

**Logros:**

- Estandarización en elaboración y medición del indicador en la respuesta, con lo que se logró confianza en los resultados obtenidos a lo largo del cuatrienio.
- Se realizaron ajustes y pruebas piloto para la parametrización en los tiempos de respuesta a las PQRSDF que se recibe por los diferentes canales establecidos para la atención al ciudadano que son registrados y gestionados en el aplicativo MERCURIO.

**Dificultades:**

- 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 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 Hacienda descendió a niveles críticos, debido a la no contestación a tiempo de las peticiones presentadas por los ciudadanos lo cual perjudica notablemente el resultado general del indicador de la Gobernación.
- Algunas Secretarías continúan en la apropiación del procedimiento, respecto a la elaboración de informes, control y seguimiento de las PQRSDf.
- 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 PQRSDf recibidas por cada Secretaría, se evidencia que las mismas siguen cancelando los trámites en MERCURIO, en consecuencia, se impacta de manera negativa el seguimiento y control afectivo del indicador de oportunidad en la respuesta, con tendencia a la baja.
- Falta de parametrización en términos de 15 días en el aplicativo Mercurio lo dificulta establecer los diferentes términos para la contestación de las PQRSDf en términos de ley.

## 9. USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

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.

### SERVICIOS PÚBLICOS

#### ➤ ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

El Departamento de Cundinamarca - Nivel Central, es responsable de 16 cuentas de acueducto de la Empresa de Alcantarillado de Bogotá, así:

- Ocho (8) cuentas de la sede administrativa cuyo pago es efectuado y recobrado por la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, pago que se realiza a través de transferencia electrónica.





**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"  
"LA LEYENDA VIVE"

- ◆ Seis (6) cuentas externas a la sede Administrativa correspondiente a predios del Departamento ubicados en la ciudad de Bogotá, cuyo pago se realiza mediante cheque de gerencia a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- ◆ Dos (2) cuentas ocasionales en la ciudad de Bogotá, correspondientes a *Indeportes* y la *Delegación de Bomberos*, cuyo pago se realiza mediante cheque de gerencia a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- ◆ Cinco (5) cuentas correspondientes al servicio de Aseo, de los predios externos ubicados en la ciudad de Bogotá, cuyo pago se realiza mediante cheque de gerencia a FAP CONCESION ASEO BOGOTA.

Se encuentra pendiente la creación del tercer Capital Towers para el pago del servicio de acueducto de las oficinas 410 (Atención al Ciudadano) y 415 (Alta Consejería de la Felicidad), las cuales se encuentran en arriendo por parte de la Administración Departamental.

En relación al servicio se **Aseo**, en el mes de septiembre de 2019, se realizó el proceso de creación de los terceros en el Sistema SAP, para poder realizar los pagos correspondientes, toda vez que no había sido enviada la documentación por parte de los prestadores.

A diciembre 13 de 2019, se han realizado pagos por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo por un total de \$ **196.094.792**, es decir un promedio de \$**30.117.076** mensuales.

#### ➤ **ENERGÍA:**

El Departamento de Cundinamarca - Nivel Central es responsable de 26 cuentas del servicio de energía distribuidas de la siguiente forma:

- ✦ Una (1) cuenta contrato de la sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca, la cual es cancelada y recobrada por la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, pago que se realiza a través de transferencia electrónica
- ✦ Veinte (20) cuentas de los predios ubicados en la ciudad de Bogotá, externos a la sede administrativa que se encuentran agrupadas en la Cuenta Padre No. 399318-3, denominada *cuenta resumen Palacio de la Gobernación*, cuyo pago se realiza mediante cheque de gerencia a la empresa Enel - Codensa S.A. ESP.
- ✦ Cuatro (4) cuentas de los predios ubicados en municipios del Departamento de Cundinamarca, que se encuentran agrupadas en la Cuenta Padre 5096794-9, denominada *Ubala*, cuyo pago se realiza mediante cheque de gerencia a la empresa Enel - Codensa S.A. ESP.



**SECPLANEACIÓN**  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN 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



✦ Una (1) cuenta contrato No. 6585826-8, del *Centro Regulator de Emergencias*, ubicado en la Avenida calle 9 No. 58-50, cuyo pago se realiza mediante cheque de gerencia a la empresa Enel - Codensa S.A. ESP.

A diciembre 13 de 2019 se han realizado pagos por un total de **\$ 956.526.325**, es decir un promedio de **\$ 76.099.091** mensuales.

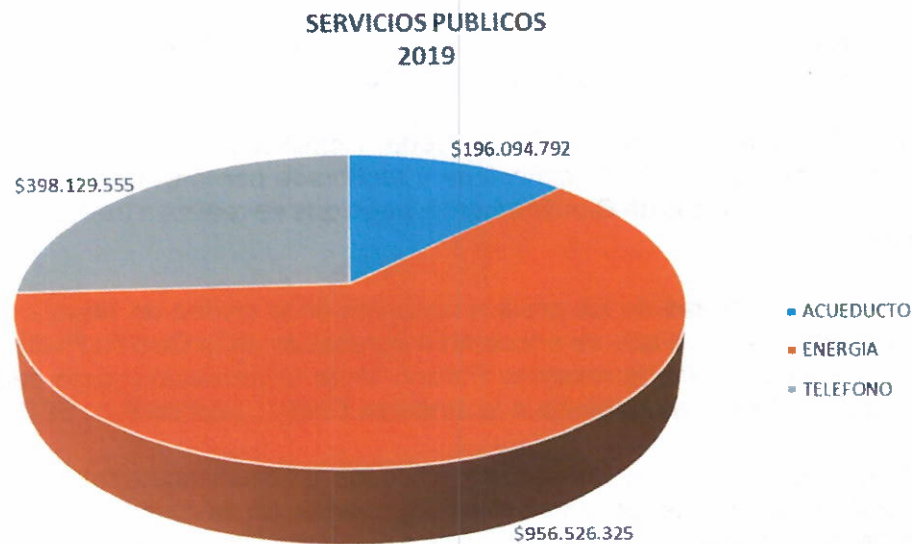
## ➤ TELÉFONO E INTERNET

El Departamento de Cundinamarca - Nivel Central, es responsable de 11 cuentas de las diferentes empresas de servicios de telecomunicaciones, así:

- ① Dos (2) cuentas de la sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca, la cual es cancelada y recobrada por la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, pago que se realiza a través de transferencia electrónica.
- ① Ocho (8) cuentas con diferentes empresas de telecomunicaciones, correspondientes a oficinas externas de la sede administrativa, cuyo pago se realiza mediante cheque de gerencia a nombre de la empresa prestadora del servicio.

A diciembre 13 de 2019 se han realizado pagos por un total de **\$ 398.129.555**, es decir un promedio de **\$ 27.700.119** mensuales.

Teniendo en cuenta la anterior información, los pagos realizados durante el año 2019, con corte al 13 de diciembre ha sido por un total de **\$ 1.550.750.672**



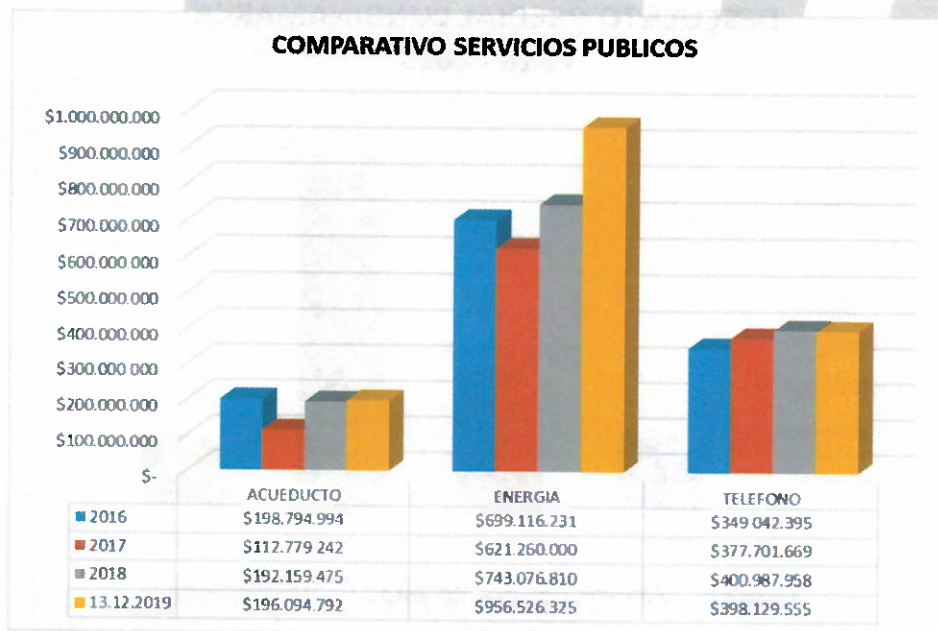
Calle 20 #31-33 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

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

Así mismo si se realiza un comparativo del pago de los servicios públicos de enero de 2016 a diciembre 13 de 2019.

VIGENCIA	2016	2017	2018	13.12.2019
ACUEDUCTO	\$ 198.794.994	\$ 112.779.242	\$ 192.159.475	\$ 196.094.792
ENERGIA	\$ 699.116.231	\$ 621.260.000	\$ 743.076.810	\$ 956.526.325
TELEFONO	\$ 349.042.395	\$ 377.701.669	\$ 400.987.958	\$ 398.129.555
TOTAL	\$ 1.246.955.636	\$ 1.111.742.928	\$ 1.336.226.261	\$ 1.550.750.672

Información 2016 – 2018 tomada de SAP



Gráfica. - Pago de Servicios Públicos 2016-2019

Se ha presentado aumento del gasto en el ítem de servicios públicos, debido a la reestructuración y creación de nuevas Secretarías, sinónimo de toma en arrendamiento de nuevas áreas y por consiguiente el gasto adicional de servicios públicos. Por otra parte el funcionamiento de áreas externas (predios) a la sede administrativa, los cuales gozan de los servicios básicos, como agua, luz, telefonía e internet.

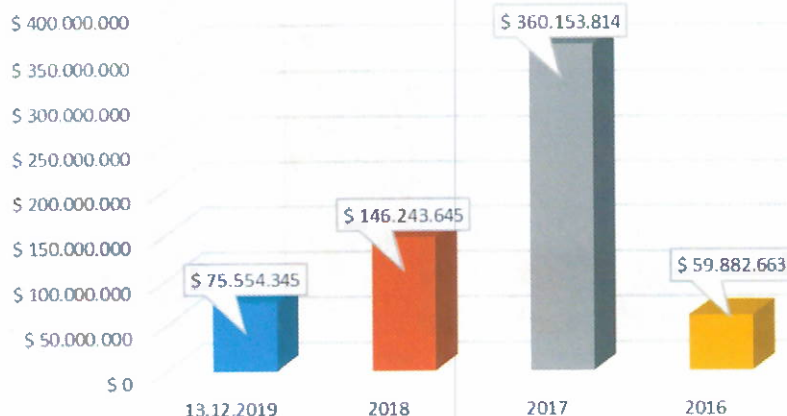


## IMPUESTO PREDIAL OFICIAL UNIFICADO DE CUNDINAMARCA 2019

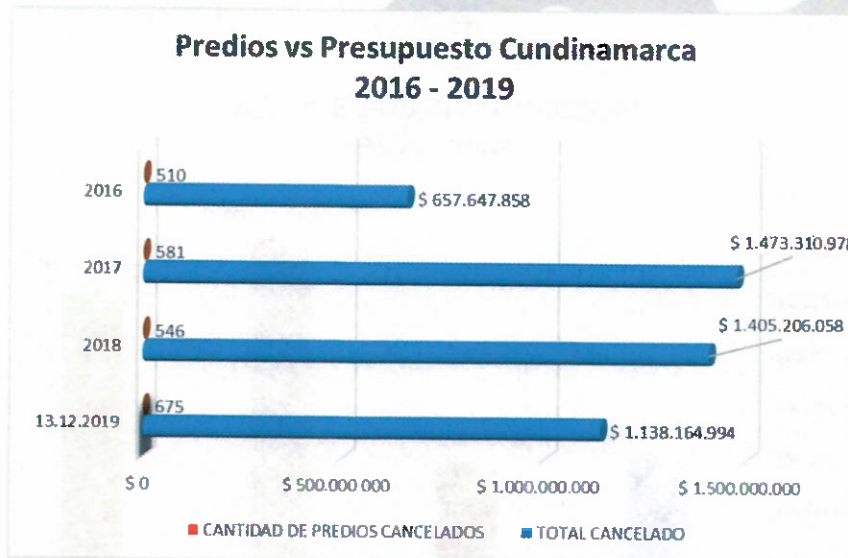
La Secretaria General ha logrado ahorrar \$ **75.554.345**, por pronto pago durante la vigencia 2019 con corte al 13 de diciembre.

CUNDINAMARCA			
VIGENCIA	DESCUENTO OBTENIDO	TOTAL CANCELADO	CANTIDAD DE PEDIOS CANCELADOS
13.12.2019	\$ 75.554.345	\$ 1.138.164.994	675
2018	\$ 146.243.645	\$ 1.405.206.058	546
2017	\$ 360.153.814	\$ 1.473.310.978	581
2016	\$ 59.882.663	\$ 657.647.858	510

### DESCUENTO PREDIAL CUNDINAMARCA 2016 - 2019



Gráfica. - Ahorro por pronto pago Cundinamarca



Como se puede evidenciar en la anterior gráfica, con corte al 13 de diciembre de 2019, el Departamento de Cundinamarca, ha cancelado a los diferentes municipios obligaciones tributarias por concepto de Impuesto Predial Oficial Unificado por la suma de **\$1.138.164.994**, por un total **125** predios, en relación a la vigencia de 2018, encontramos una diferencia de **125** predios más, ya que la Secretaria General ha subsanado con los entes territoriales del Departamento el pago de las obligaciones pendientes por concepto de impuesto predial, 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.

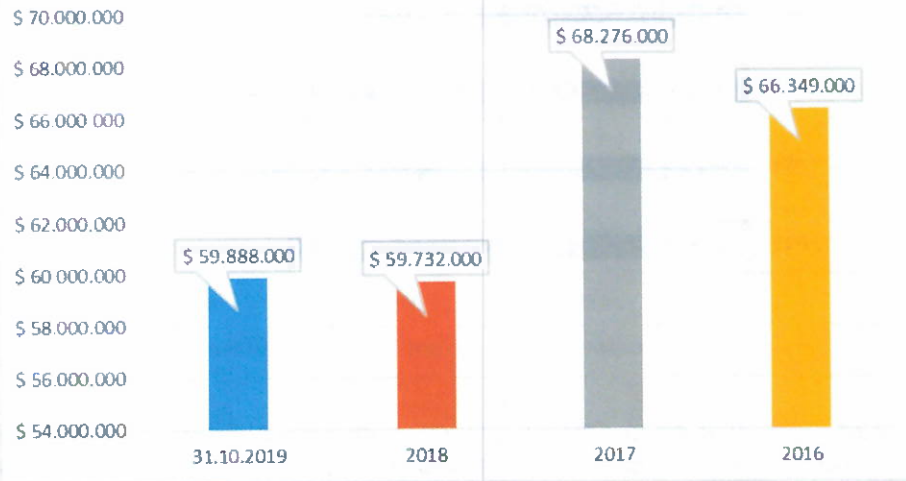
Se encuentran en proceso el pago de Impuesto Predial Unificado, de los predios propiedad del Departamento que se encuentran ubicados en el municipio de Granada, por valor de **cuatro millones doscientos sesenta y nueve mil seiscientos veintiséis pesos m/cte.** (\$ 4.269.626).

**IMPUESTO PREDIAL OFICIAL UNIFICADO DE BOGOTÁ 2019**

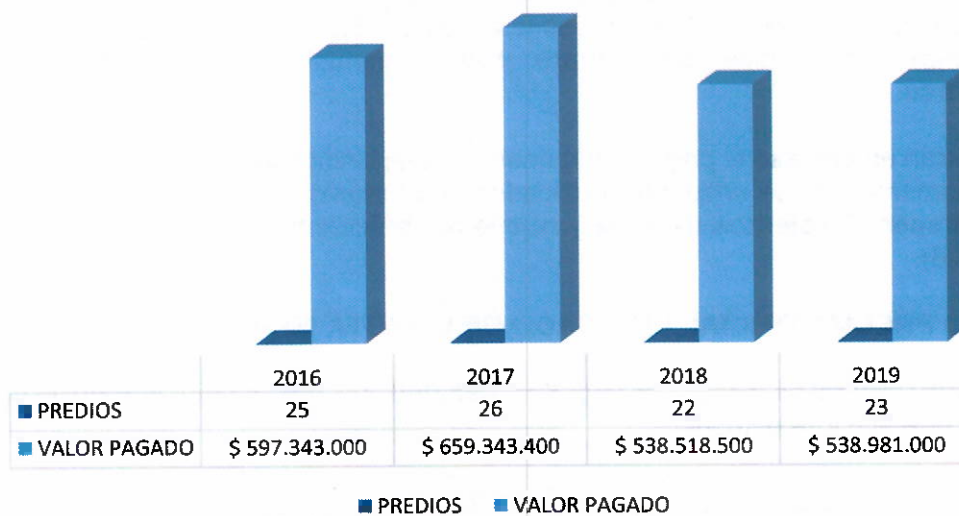
La Secretaria General ha logrado ahorrar \$ **59.888.000**, por pronto pago durante la vigencia 2019 con corte al 31 de octubre.

BOGOTA			
VIGENCIA	DESCUENTO OBTENIDO	TOTAL CANCELADO	CANTIDAD DE PREDIOS CANCELADOS
2019	\$ 59.888.000	\$ 538.981.000	23
2018	\$ 59.732.000	\$ 538.518.500	22
2017	\$ 68.276.000	\$ 659.343.400	26
2016	\$ 66.349.000	\$ 597.343.000	25

### DESCUENTO PREDIAL BOGOTÁ 2016 - 2019



### PREDIOS Vs PRESUPUESTO CUATRIENIO



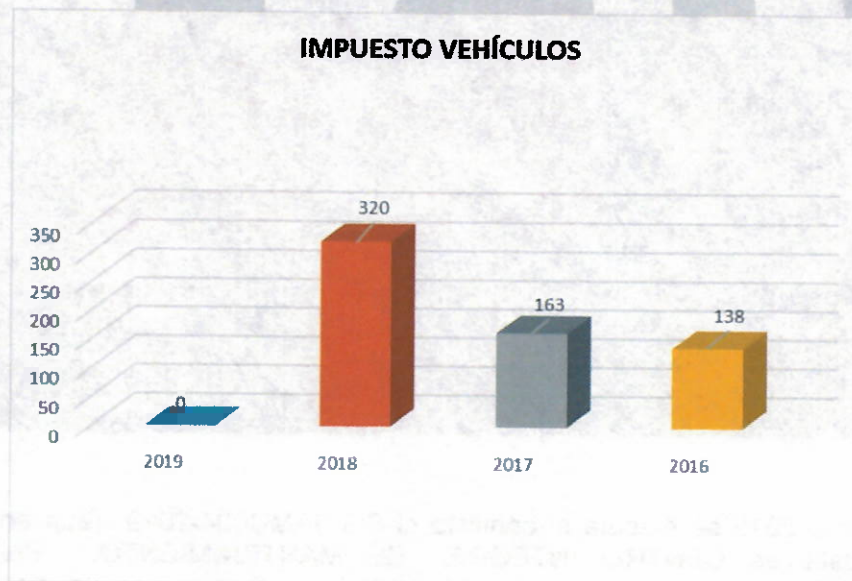
Como se visualiza en la gráfica anterior, en relación al 13 de diciembre de 2019, el Departamento de Cundinamarca, ha cancelado al Distrito Capital de Bogotá, obligaciones tributarias por concepto de Impuesto Predial Oficial Unificado por valor de **\$ 538.981.000**, por un total de **23** predios.

## IMPUESTOS DE VEHICULOS

Mediante Ordenanza No. 074 de octubre de 2018, se modificó el parágrafo 4° del Artículo 207 de la Ordenanza 216 de 2014, Estatuto de Rentas del Departamento de Cundinamarca, el cual dispuso que los vehículos de uso oficial no serán objeto de impuesto, por lo anterior a partir de la vigencia 2019, no se ha realizado pagos de impuesto de vehículos.

Sin embargo en las vigencias anteriores se realizaron los siguientes pagos:

VEHÍCULOS	
VIGENCIA	CANTIDAD DE VEHICULOS CANCELADOS
2019	0
2018	320
2017	163
2016	138



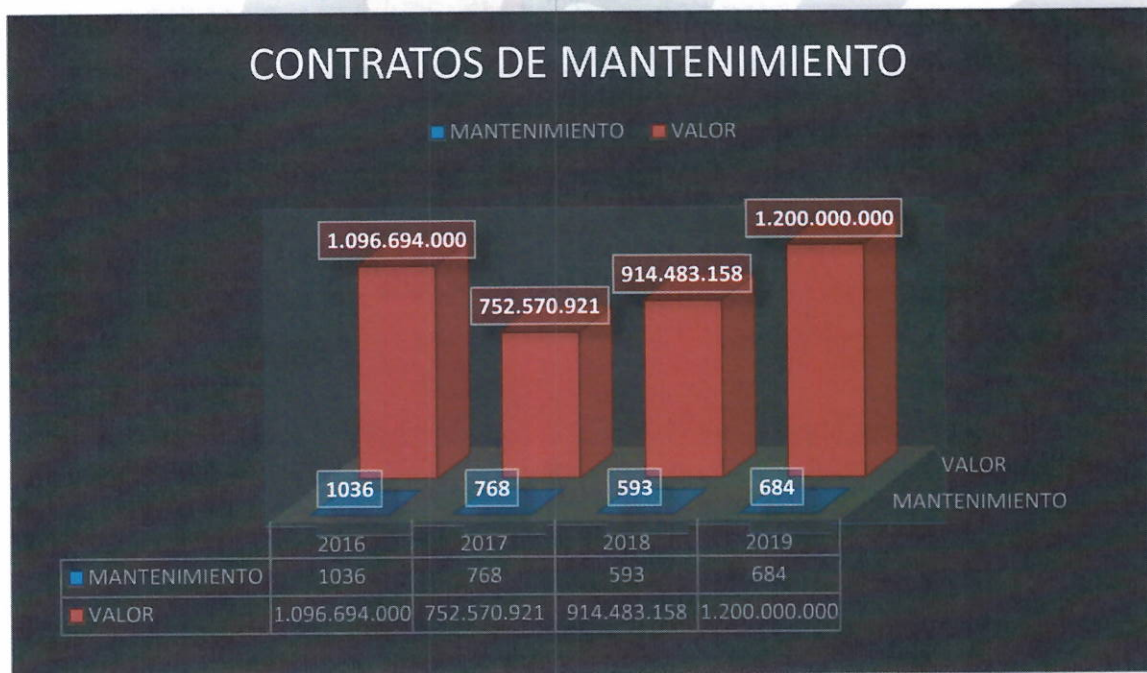
### Logros:

- Se obtuvo un ahorro total de impuesto predial unificado de \$ 135.442.345, durante la vigencia 2019.
- Exoneración en el pago de impuesto de los vehículos oficiales de propiedad del Departamento.

### Oportunidades de Mejora:

- Con algunas Secretarías de Hacienda Municipales, se presenta demora en el envío de las facturas de impuesto correspondiente a los predios que son propiedad del Departamento, así como falencias en las actualizaciones de los valores cancelados por parte del Departamento.
- Desarrollar e implementar plan de austeridad, en relación al consumo de servicios públicos, debido al incremento significativo en el mismo.

### MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR



Para la vigencia 2019 se ejecuta el contrato el SG-SAMC094-2019 (aun en ejecución) cuyo contratista es CENTRO INTEGRAL DE MANTENIMIENTO. Por valor de \$x1.200.000.000, con respecto a la vigencia anterior, observamos un incremento del 31.22% 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.

### OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Se recomienda continuar con la renovación del parque automotor, debido a la edad cronológica y el kilometraje de los móviles, el mantenimiento se sigue incrementando,

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

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

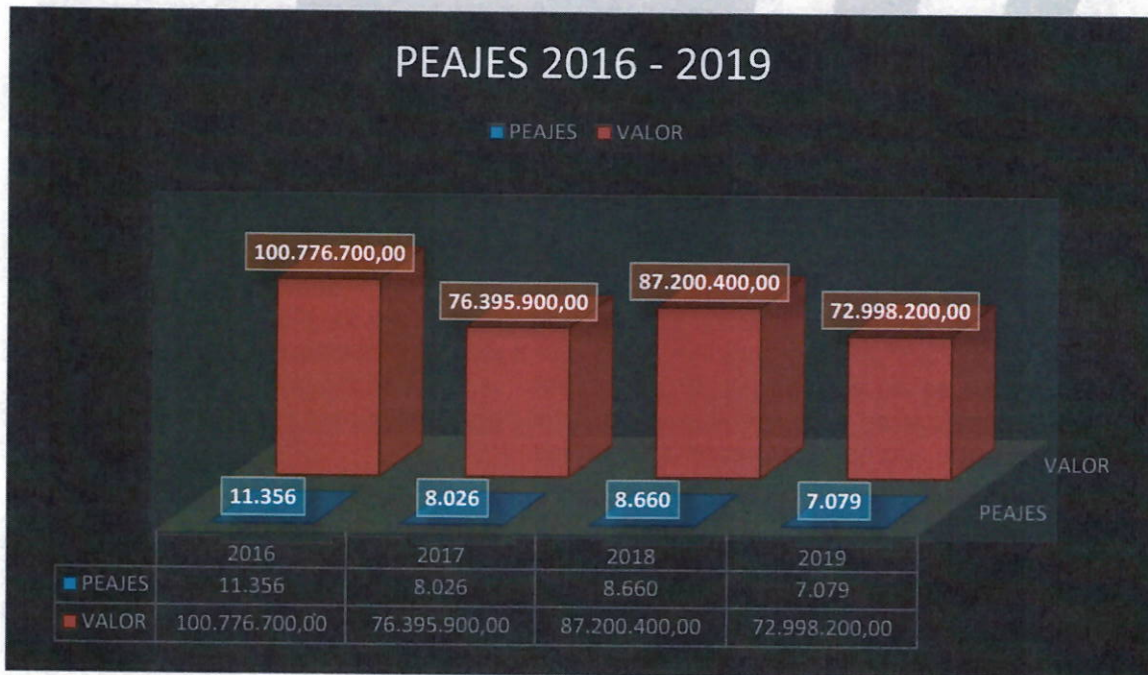
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



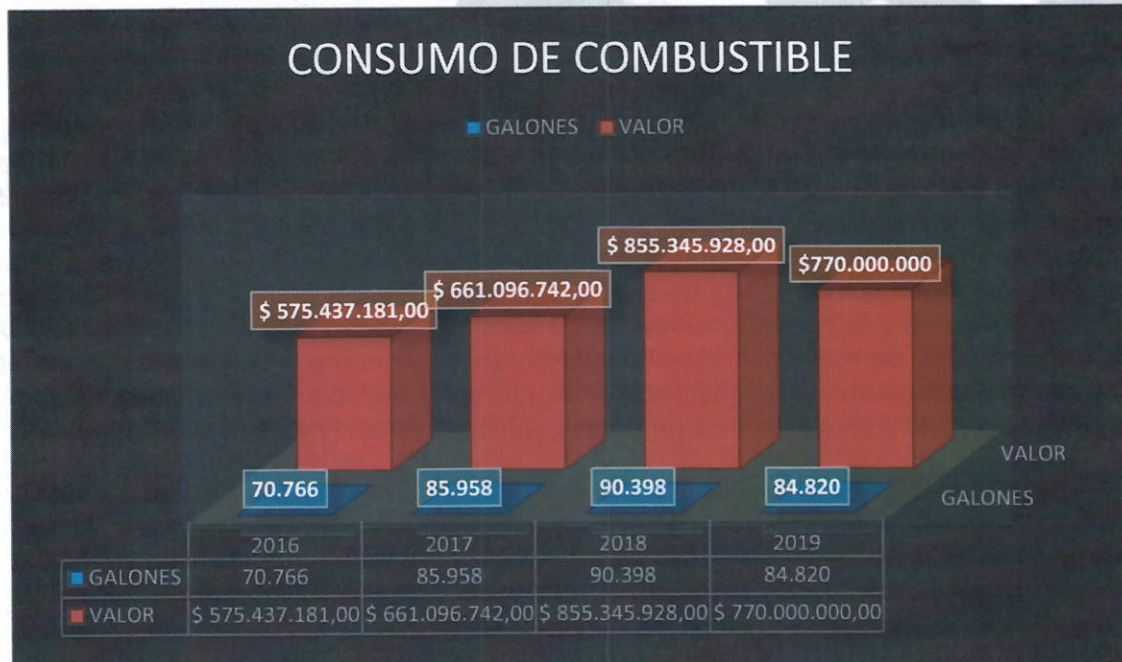
pues cuanto mayor es el uso que se da a los vehículos, mayores son los mantenimientos requeridos en cantidad y en profundidad de los mismos.

### INFORME DE PEAJES.

El comportamiento del rubro de comunicaciones y transportes que se maneja en la caja menor de la Secretaria General, está destinado al pago de los peajes de las comisiones que realizan los funcionarios dentro y fuera del Departamento de Cundinamarca. Para la vigencia fiscal del 2019 y con fecha de corte a 13 de diciembre del 2019 mostro una disminución en los gastos con respecto a años anteriores (2016 – 2017 - 2018) ya que las giras del gobernador con cada una de sus visitas vinculadas a él plan de desarrollo Unidos Podemos Más, como la de los funcionarios de las demás dependencias del Gobernación de Cundinamarca, se redujeron considerablemente en el número de acompañantes así como las comisiones en las demás secretarías fueron planeadas con mayor antelación lo que evito el desplazamiento de más persona y vehículos, para realizar la misma comisión.



## CONSUMO DE COMBUSTIBLE



Como se puede observar en el gráfico el consumo de combustible para esta vigencia del 2019 es de 84.820 galones, con corte a 13 de diciembre del presente año, por tanto para el año 2018 el consumo ha sido de 90.398 galones mostrándose un ahorro del 6.17%; debido a que las actividades propias y los diferentes programas del Gobernador y el desarrollo propio de las actividades de las Secretarías, se mantuvieron pero los recorridos y visitas se realizaron con vehículos nuevos que consumen menos combustible, disminuyendo en el último año el consumo del mismo.

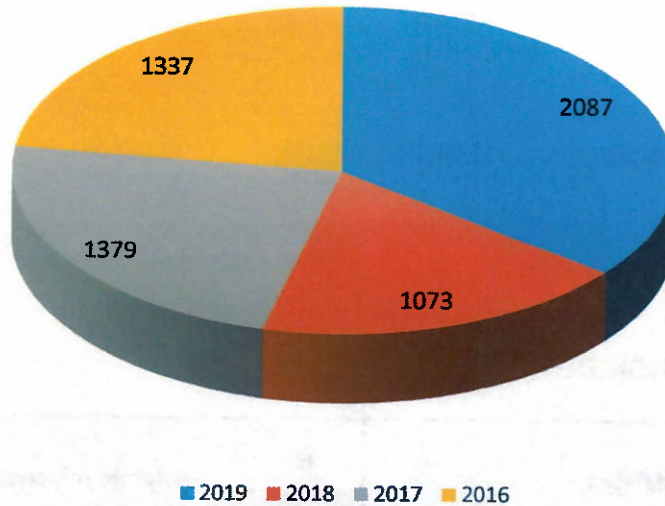
### COMISIONES:

La Secretaría General a través de la Dirección de Servicios Administrativos, prestó apoyo dentro y fuera del Departamento de Cundinamarca en el transporte de funcionarios de las diferentes secretarías de la Gobernación de Cundinamarca.

Durante el año 2019 y con corte a 13 de diciembre del año en curso, el número de comisiones que fueron atendidas suman 2.087. El comportamiento de las comisiones realizadas durante el cuatrienio suman un gran total de 5.876 realizadas exitosamente, cumpliendo así 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".



## COMISIONES



### LOGROS:

- Teniendo en cuenta la totalidad del equipo de trabajo, se establecieron lineamientos para la asignación de conductores en cada una de las comisiones realizadas durante el cuatrienio buscando la equidad dentro del grupo pull de la Secretaría General, con planeación constante se encontraron los mecanismos adecuados para suplir las necesidades y poder así cumplir con las comisiones solicitadas por las diferentes secretarías de la Sede Administrativa.
- La empresa GRUPO EDS AUTOGAS S.A.S que suministra el combustible, facilita el amplio servicio a los 149 vehículos oficiales del departamento y a los servicios especiales de apoyo que vienen de otros Municipios realizando comisiones oficiales, por lo tanto se da cobertura con otro punto de tanqueo en la estación de combustible Siberia, logrando facilitar el ingreso a la ciudad por el costado occidental, y por el costado norte con la estación de combustible la Margarita Calle 140, con esto se logra un mejor servicio y disminuye el consumo de combustible.

### DIFICULTADES

- La falta de personal asignado (conductores mecánicos) a esta secretaría fue una constante para el logro de las metas de cada una de las diferentes secretarías, aun así se logró cumplir con todas las comisiones encomendadas.



### INFORME DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Logro:  
Dificultad:

### INFORME DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Logro:  
Dificultad:

### INFORME DE GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Modalidad		N° contratos	Valor en millones de \$	N° de procesos en SECOP
Licitación Pública		1	\$1.549.538.799	1
Concurso de Méritos		1	0	1
Selección Abreviada (Subasta Inversa)		16	\$4.593.971.179	16
Mínima Cuantía		13	\$507.237.981	13
Contratación Directa	Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.	143	\$5.107.583.594	143
	Convenio interadministrativo, de asociación, contrato interadministrativo	9	\$5.878.973.865	9
	No pluralidad de oferentes	2	\$4.538.400	2
	Contratación para el desarrollo de actividades científicas y tecnológicas	0	0	0



Modalidad		N° contratos	Valor en millones de \$	N° de procesos en SECOP
	Arrendamiento o adquisición de inmuebles	4	\$349.745.355	4
<b>TOTALES</b>		<b>189</b>	<b>\$17.991.589.173</b>	<b>189</b>

**INFORME EL APOORTE DE LA ENTIDAD A LA TRANSPARENCIA:**

Logros:

Dificultades:

**INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA:**

**1.12 GESTION DE RECURSOS (2010-2019)**

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

**1.13 GESTION DE RECURSOS DE REGALIAS**

*La información del cuadro anexo la diligenciará LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN*

Fondo	Bienio 2019 - 2020		
	Asignado	Ejecutado	Sin Ejecutar
Desarrollo Regional			
Compensación Regional			
Ciencia y Tecnología			
Regalía Directa PDA			
Aguas			
<b>TOTAL</b>			



### 1.14 RECURSOS DE INVERSION POR ENTIDAD DE LA VIGENCIA.

VIGENCIA	VALOR DE RECURSOS PROGRAMADOS (En millones de \$)					VALOR DE RECURSOS EJECUTADOS (En millones de \$)				
	PROPIOS DEPTO.	SGP	SGR	PROPIOS DESCENTRALIZADOS	TOTAL VIGENCIA	PROPIOS DEPTO.	SGP	SGR	PROPIOS DESCENTRALIZADOS	TOTAL VIGENCIA
2016										
2017										
2018										
2019										
<b>TOTALES</b>										

### 1.15 GESTIÓN DE RECURSOS EXTERNOS 2019, 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				

Observaciones:

### INFORME DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADOS

Logros:

Dificultades:

## INFORME DE ASISTENCIA TECNICA MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL

Tema	Dirigida A	N° Personas Asistidas	Marque con X el tipo de Asistencia			N° Asistencias Realizadas	Municipios Beneficiados
			Capacitación	Asesoría	Acompañamiento		
ACTUALIZACIÓN TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL - TRD -	ALCALDÍA DE SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA (3); ALCALDÍA DE LA CALERA; ALCALDÍA DE GUAYABAL DE SQUIIMA	5		X		5	3
ASESORÍA TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL - TVD -	ACUEDUCTO CHOACHI; HOSPITAL LA SAMARITANA	4		X		2	2
REVISIÓN CONCEPTO TÉCNICO	CONVIDA EPS'S; INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE ACCIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE CUNDINAMARCA; BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA; CONCEJO MUNICIPAL DE NILO; CONCEJO MUNICIPAL DE SUBACHOQUE; CONCEJO MUNICIPAL DE TAUSA; CONCEJO MUNICIPAL DE SAN ANTONIO DE TEQUENDAMA; CONCEJO MUNICIPAL DE CHOACHI; CONCEJO MUNICIPAL DE SIMIJACA; CONCEJO MUNICIPAL DE RICAURTE; HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE TABIO; ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPACÓN; PERSONERÍA DE ZIPAQUIRÁ; PERSONERÍA DE CAJICÁ; ALCALDÍA DE TENJO; ALCALDÍA DE ZIPAQUIRA; HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA; EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TENJO; ALCALDÍA DE RICAURTE; PERSONERÍA DE MADRID; ESE HOSPITAL PROFESOR JORGE CAVELIER; ALCALDÍA DE GUTIERREZ; PERSONERÍA DE VILLAGOMEZ; PERSONERÍA MUNICIPAL DE RICAURTE; CONCEJO MUNICIPAL DE RICAURTE; INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO DE VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL -IDUVI-	48		X		26	25
CONVALIDACIÓN TRD	ALCALDÍA MUNICIPAL LA VEGA; ACUATENA; BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA; CONCEJO DE SOACHA; ALCALDÍA DE BELTRÁN;	13		X		9	9

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 - Teléfono: 749 1692

 /CundiGob  @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



	ALCALDÍA DE CHOACHI; CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA; ALCALDÍA DE SIMIJACA; ESE TAUSA.					
ELABORACIÓN DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PAIME; INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE NEMOCON; ALCALDÍA MUNICIPAL DE ANOLAIMA; ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN BERNARDO; ALCALDIA DE ZIPACON; PERSONERÍA MUNICIPAL DE GUASCA; ALCALDÍA DE JUNIN; ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.	11	X	8	8	
PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL	ALCALDÍA DE SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA; ACUATENA; CONCEJO DE GUASCA.	4	X	3	3	
TRD Y TVD RECIBIDAS	CONCEJO MUNICIPAL ZIPAQUIRÁ PERSONERÍA MUNICIPAL LENGUAZAQUE INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE ZIPAQUIRÁ HOSPITAL DE LA VEGA Y PUESTO DE SALUD NOCAIMA LA VEGA CONCEJO MUNICIPAL EL COLEGIO CONVIDA BOGOTÁ DESCENTRALIZADA CONCEJO MUNICIPAL RICAURTE ALCALDÍA MUNICIPAL SOPÓ - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMSERTENJO S.A. E.S.P TENJO ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA ALCALDÍA MUNICIPAL CHÍA PERSONERÍA MUNICIPAL VIOTA ALCALDÍA MUNICIPAL SAN BERNARDO ALCALDÍA MUNICIPAL APULO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CAJICÁ ALCALDÍA MUNICIPAL TABIO CUNDEPORTES FUNZA ALCALDÍA MUNICIPAL CACHIPAY ALCALDÍA MUNICIPAL PAIME ALCALDÍA MUNICIPAL BITUIMA ALCALDÍA MUNICIPAL COTA ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO EL TAMBO ALTO DE LA CAPILLA "ASATAC" TENA CONVIDA BOGOTÁ EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUATENA TENA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO SUESCA PERSONERÍA MUNICIPAL GUAYABAL DE SÍQUIMA ALCALDÍA MUNICIPAL ARBELÁEZ ALCALDÍA MUNICIPAL SAN ANTONIO T/DAMA	71	X	71	71	

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.

Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

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







**CUNDINAMARCA**  
 "EL DORADO"  
 LA LEYENDA VIVE!

	<p>CONCEJO MUNICIPAL BELTRÁN          ALCALDÍA MUNICIPAL GUATAVITA          EMSERCHÍA CHÍA          CENTRO CULTURAL BACATÁ          BOGOTÁ          CONCEJO MUNICIPAL TIBIRITA          FONDE DE DESARROLLO DE          PROYECTOS DE CUNDINAMARCA -          FONDECUN BOGOTÁ          ALCALDÍA MUNICIPAL GUASCA          ALCALDÍA MUNICIPAL FACATATIVÁ          ALCALDÍA MUNICIPAL FACATATIVÁ          PERSONERÍA MUNICIPAL NOCAIMA          INSTITUTO DE DESARROLLO          URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN          TERRITORIAL DE CHÍA CHÍA          CONCEJO MUNICIPAL APULO          ALCALDÍA MUNICIPAL          QUEBRADANEGRA          ESE HOSPITAL SAN RAFAEL          FACATATIVÁ          ALCALDÍA MUNICIPAL SESQUILÉ          ALCALDÍA MUNICIPAL TOCAIMA          PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID          PERSONERÍA MUNICIPAL FUNZA          ALCALDÍA MUNICIPAL LA MESA          EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS          TOCANCIPÁ          EMPRESA FÉRREA BOGOTÁ          INSITUTO MUNICIPAL DE          RECREACIÓN Y DEPORTE          TOCANCIPÁ          ESE HOSPITAL DE LA VEGA Y          PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA LA          VEGA          ESE HOSPITAL SAN JOSÉ LA PALMA          ESE HOSPITAL SAN ANTONIO          GUATAVITA          ALCALDÍA MUNICIPAL SAN          BERNARDO          HOSPITAL UNIVERSITARIO LA          SAMARITANA BOGOTÁ          EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS          DE TENJO EMSERTENJO TENJO          PERSONERÍA MUNICIPAL CACHIPAY          PERSONERÍA MUNICIPAL CACHIPAY          ESE HOSPITAL SAN JOSÉ          GUACHETÁ          ALCALDÍA MUNICIPAL FUNZA          ALCALDÍA MUNICIPAL GACHANCIPÁ          PERSONERÍA MUNICIPAL VIOTÁ          EMPRESA MUNICIPAL DE          ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y          ASEO FUNZA          INSTITUTO DE DESARROLLO          URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN          TERRITORIAL IDUVICHÍA CHÍA          ALCALDÍA MUNICIPAL ALBÁN          ALCALDÍA MUNICIPAL ALBÁN          EMPRESAS DE SERVICIOS          PÚBLICOS EMSERSOPÓ SOPÓ          EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS          EMSERFUSA FUSAGASUGÁ          PERSONERÍA MUNICIPAL SUSÁ          PERSONERÍA MUNICIPAL SUSÁ</p>					
--	--	--	--	--	--	--

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



	ESE HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS SOACHA				
CONCEPTOS TÉCNICOS EMITIDOS	ALCALDÍA MUNICIPAL DE APULO REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANEACIÓN ESPECIAL - RAPE - CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA FONDECUN INSTITUTO DE ACCIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA - IDACO - CONVIDA EPS BENEFICIENCIA DE CUNDINAMARCA BENEFICIENCIA DE CUNDINAMARCA " E.P.S. CONVIDA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO" INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE ACCIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE CUNDINAMARCA - IDACO INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO ESE HOSPITAL SAN RAFAEL CÁQUEZA CONCEJO MUNICIPAL DE CAQUEZA PERSONERÍA MUNICIPAL DE CARMEN DE CARUPA Alcaldía de Chía PERSONERÍA MUNICIPAL DE CHÍA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHOCONTA ALCALDIA MUNICIPAL DE COTA CONVIDA ESP EL ROSAL E.S.P. ALCALDÍA MUNICIPAL DE FACATATIVÁ INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - CUNDEPORTES - FUNZA CONCEJO MUNICIPAL DE FUNZA CENTRO CULTURAL BACATÁ DE FUNZA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA ALCALDÍA MUNICIPAL DE FUSAGASUGÁ ALCALDIA DE GACHANCIPÁ ALCALDIA DE GACHETA PERSONERIA MUNICIPAL DE GUATAVITA ALCALDÍA DE GUAYABAL DE SÍQUIMA ALCALDÍA DE GUAYABETAL ALCALDÍA MUNICIPAL CONCEJO MUNICIPAL DE LA PALMA CONCEJO MUNICIPAL DE LA VEGA ALCALDÍA DE LA VEGA ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE NEMOCÓN ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL NEMOCÓN CONCEJO MUNICIPAL DE NILO ALCALDIA MUNICIPAL DE PANDÍ	78	X	78	70





ALCALDÍA MUNICIPAL DE QUEBRADANEGRA ALCALDÍA DE RICAURTE ALCALDÍA DE SAN CAYETANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ EMPRESAS PÚBLICAS DE SIBATÉ EMPUSILVANIA CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA ESE HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS CONTRALORIA DE SOACHA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ Alcaldía de Subachoque CONCEJO MUNICIPAL DE SUBACHOQUE ALCALDÍA MUNICIPAL DE SUESCA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO DE SUESCA PERSONERÍA MUNICIPAL DE TABIO HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE TABIO PERSONERIA MUNICIPAL DE TAUSA Alcaldía de Tenjo ESE HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO CONCEJO MUNICIPAL DE TOCANCIPÁ PERSONERÍA MUNICIPAL DE VILLAGÓMEZ ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPACÓN PERSONERIA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ EMPRESA FRIGORIFICO Y PLAZA DE FERIAS DE ZIPAQUIRÁ PERSONERÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRA (TVD) ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRA (TRD) CONCEJO MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ ALCALDIA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ					
---	--	--	--	--	--

**INFORME DE DESEMPEÑO TERRITORIAL**

- **Índice de Desempeño Fiscal – IDF**  
(Departamento Nacional de Planeación - DNP)
- **Índice de Transparencia del Departamento – ITD**  
(Transparencia por Colombia)
- **Índice de Transparencia y Acceso a la información – ITA**  
(Procuraduría General de la Nación)
- **MDM- Medición de Desempeño Municipal**  
(Departamento Nacional de Planeación - DNP)

Logro:



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

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

Dificultad:

**APUESTAS TRANSVERSALES**

<b>NOMBRE APUESTA</b>	<b>OBJETO APUESTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ARTICULACIÓN</b>	<b>ENTIDAD CON LA QUE SE ARTICULÓ</b>	<b>META ARTICULACION</b>

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

<b>META ARTICULACION</b>	<b>NOMBRE DE LA APUESTA</b>	<b>LOGROS PRODUCTO DE LA ARTICULACIÓN</b>

**TEMAS EN PROCESO Y RECOMENDACIONES**

- Se sugiere dar continuidad en la contratación y tercerización del personal requerido para la operación del Contact Center, por medio de una empresa especializada en servicios de telecomunicaciones y atención al usuario que se encargue de garantizar la atención del Centro de Contacto de la Gobernación de Cundinamarca, según los protocolos y horarios establecidos.
- Revisar y realizar ajustes al procedimiento de presentación de informes de supervisión y radicación de cuentas de contratos que son realizados a través de la plataforma SECOP II, toda vez que el flujograma de proceso y el mecanismo como se realiza éste, no se lleva a cabo a través de la plataforma, sino que se presentan en físico, por lo cual los contratos publicados en SECOP II, no tienen la documentación completa, para ello sería necesario incluir en el numeral 7 del flujograma – Supervisión e Interventoría - “Elaborar informes y actas” que el registro debe ser cargado en la plataforma, en tiempo real, para dar cumplimiento a las políticas de la contratación transaccional 100% en línea.

- Continuar con la asistencia técnica a los funcionarios departamentales para apoyar el Programa de Gestión Documental.
- Realizar el estudio de pre factibilidad para la creación del Archivo General de la Gobernación de Cundinamarca.
- Implementación del comité evaluador con el fin de realizar los diferentes conceptos técnicos de los instrumentos archivísticos (TRD) (TVD), de las distintas entidades departamentales.
- Prestación de servicios para emitir los conceptos para las Tablas de Retención Documental-TRD y Tablas de Valoración Documental-TVD.
- Apropiar los recursos para la renovación total del parque automotor.
- Evaluar la administración del parque automotor a través de un tercero.
- Realizar un estudio, para llevar a cabo la construcción de una nueva sede, la cual podría financiarse con recursos propios o bajo el modelo de alianza público privada.
- Se debe realizar el seguimiento a las sedes con el fin de mejorar las condiciones del espacio físico y puestos de trabajo acorde al cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el cual está certificada la Gobernación.
- Dar continuidad al proyecto de inventarios de las Instituciones Educativas, teniendo en cuenta que la meta Nro. 575 del Plan de Desarrollo Departamental fue formulada como un plan piloto.
- Dar continuidad a las labores de levantamiento de inventario de bienes de uso público, ya que actualmente la Secretaría de Transporte y Movilidad viene adelantando un inventario técnico vial, que será el insumo para que el Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca – ICCU apropie los recursos necesarios para realizar el avalúo dichas propiedades y de esta manera actualizar los estados financieros y bases de datos del Departamento.
- Dar continuidad a los procesos de evaluación y seguimiento de los servicios que se ofrecen en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano.
- Continuar con el plan de capacitación "Apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano" con los servidores públicos del sector central de la Gobernación, considerando que los procesos de formación permiten fortalecer la cultura del buen servicio de la entidad y mejorar el indicador de satisfacción de forma cuantitativa y cualitativa.
- Continuar con la estrategia de desconcentración del servicio, teniendo en cuenta que los usuarios externos y de los diferentes municipios del departamento se

desplacen al Sector Central de la Gobernación, facilitando que radiquen sus Peticiones, Quejas, Reglamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) en territorio.

- Teniendo en cuenta que el Contact Center actualmente es operado por la empresa AIS Soluciones Estratégicas, se recomienda contratar de carácter prioritario el personal idóneo para dar continuidad a la operación del mismo. Toda vez que el servicio estará disponible hasta el 15 de enero del 2010.
- Revisión de las licencias del aplicativo Bizagi en conjunto con la Secretaría de las Tics para activar, inactivar o eliminar las mismas del nuevo personal o los que se encuentren en los cargos para los trámites de VUV.
- Implementar video informativo VUV para incorporarlo en el portal y el micro sitio de la Secretaría General.
- Incorporar Manual funcional en el portal VUV y micro sitio Secretaría General.
- Asignar a la Dirección de Atención al Ciudadano a una persona idónea con el fin de administrar la VUV con el propósito de brindar soporte técnico a los líderes funcionales.
- Contratar soporte mantenimiento para el Portal VUV y sus diferentes componentes

## 1.16 PROYECTOS ESTRATEGICOS

La fase de ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA LA RECUPERACION Y ADECUACION DEL PATRIMONIO HISTORICO CULTURAL PALACIO DE SAN FRANCISCO EN BOGOTA D.C. DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA, se encuentra en etapa de liquidación de cada uno de los contratos suscritos para realizar las actividades de consultoría especializada, interventoría y apoyo a la supervisión. Paralelamente se organizó un equipo de trabajo con delegados de la Secretaria de Planeación, IDECUT y Secretaria General con el fin de formular el proyecto y ser presentado ante el DNP y así lograr la aprobación de los 15 mil millones que requiere el predio para su restauración. Después de mesas de trabajo en conjunto por el equipo de trabajo, el proyecto de restauración, recuperación y adecuación del patrimonio histórico cultural del palacio de San Francisco ubicado en Bogotá D.C. le es asignado el condigo BPIN 2019000050089 por el DNP una vez fue presentado ante esta entidad. A la fecha el proyecto se encuentra en etapa de revisión por parte del DNP y el Ministerio de Cultura.

¿QUÉ RECOMENDACIONES HACE AL NUEVA ADMNISTRACION EN EL SECTOR?

- OPERATIVAS:

- ESTRATEGICAS
- RETOS

PARTICIPACIÓN EN COMITÉS, CONSEJOS, JUNTAS, OTRAS SIMILARES			
Organización	Acto Administrativo	Periodicidad de Reunión	Próxima citación
Miembro en la Junta Directiva de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca.	Decreto Ordenanza 0253 del 9 de septiembre de 2016	Cada dos meses. (dependiendo la necesidad)	Aun sin programar
Presidente en la Junta de Copropietarios del Complejo Arquitectónico de la Gobernación de Cundinamarca.	Escritura Publica No. 1385 del 31 de diciembre de 2010 y acta de copropietarios No. 01 del 23 de enero de 2019.	Semestralmente (dependiendo la necesidad)	Aun sin programar
Presidente delegado del Comité de Conciliación y defensa judicial de Cundinamarca	Decreto 270 de 2018	Cada 15 días	Aun sin programar
Presidente del Consejo Departamental de Archivos.	Decreto 1080 del 2015	Bimestralmente	20/02/2020
Presidente del Comité Interno de Archivo	Decreto 1080 del 2015	Bimestralmente	19/02/2020
Presidente del Comité de Atención al Ciudadano	Decreto 636 de 2013 modificado por el Decreto 960 de 2015	Trimestralmente	Aun sin programar
Presidente del Comité de Bajas	Resolución 030 de 2017	3 veces al año	26/12/2019
Miembro del Comité Departamental de Discapacidad	Decreto 256 de 2014 Decreto 114 de 2019	3 veces al año	Aun sin programar
Presidente Comité Operativo de Emergencias - COE	Decreto Departamental No. 0084 de 2017	Semestralmente	Aun sin programar



**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"  
"LA LEYENDA VIVE!"

<b>Miembro del Comité de Seguridad Vial de la Gobernación de Cundinamarca</b>	Decreto Departamental No. 0429 del 26 de diciembre 2016	Semestralmente	Aun sin programar
<b>Miembro Mesa de Enlaces de Género del Departamento de Cundinamarca</b>	Ordenanza 014 de 2015	Cada mes	Aun sin programar

#### REPORTES A ENTIDADES DE NIVEL SUPERIOR O ENTES DE CONTROL

Entidad receptora	Nombre reporte	Periodicidad de Reporte	Próximo Plazo
Archivo General de la Nación	Avance entes territoriales en relación con Ley 594/2000	Semestral	2da semana de enero 2020
Contraloría Departamental	Reporte mensual SIA OBSERVA	3 primeros días hábiles de cada mes	7/01/2020
Contraloría Departamental	Informe anual	1 vez al año	20/02/2020

Las indicaciones del reporte y las claves deben entregarse a algun funcionario de carrera administrativa por medio acta.

**Firma. Nombre**  
**Cargo (Secretario, Gerente o Director)**



**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/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co