

GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

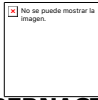
Reserva de Biosfera

Nit: 892.400.038-2

Gobernación Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019

Enero 2019



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION.....	3
1.	OBJETIVOS	3
1.	OBJETIVO GENERAL	3
2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2.	ALCANCE.....	4
3.	ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES.....	4
1.	MISIÓN INSTITUCIONAL.....	4
2.	VISIÓN INSTITUCIONAL.....	4
3.	OBJETIVOS DE LA GOBERNACIÓN.....	5
4.	COMPONENTES DEL PLAN	5
1.	PRIMER COMPONENTE. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción	5
2.	SEGUNDO COMPONENTE. Racionalización de trámites	13
3.	TERCER COMPONENTE. Rendición de Cuentas.....	15
4.	CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	
	
20		
5.	QUINTO COMPONENTE. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	
	25	
6.	SEXTO COMPONENTE. Iniciativas adicionales	
	3
	3	
5.	EJECUCIÓN.....	34
6.	SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	35



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

1. INTRODUCCION

La Gobernación Departamental de San Andrés Isla está comprometida con la gestión transparente, la atención al ciudadano para el desarrollo económico y social de la población y el cumplimiento y control de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional en materias de Anticorrupción y fortalecimiento de la relación de la institucionalidad con los Ciudadanos.

La Oficina de Planeación como responsable de la elaboración del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana para 2019, dando cumplimiento al decreto 2641 de 2012 en concordancia con la ley 1474 de 2011 que dispone: “Artículo 73: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, por ello se elaboró el plan correspondiente al año 2019, siguiendo cada uno de los componentes y lineamientos establecido por el antes mencionado decreto.

2. OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Afianzar las acciones que la entidad ha venido adelantando para fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción e implementar nuevas estrategias a fin de optimizar las prácticas de buen gobierno en el marco de la legalidad y la ética, siguiendo las directrices impartidas para tal efecto mediante la ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios a fin de adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la Gobernación Departamental de San Andrés Isla del año 2019, y estableciendo, ejecutando y verificando las estrategias encaminadas a lograr una Administración eficiente, eficaz y transparente al servicio de los ciudadanos, permitiéndole el acceso a la información, a los bienes y servicios y a los trámites ante la entidad territorial bajo criterios de calidad y oportunidad.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover, publicar e implementar las herramientas de control dentro de la Administración Departamental, para evitar los posibles actos de corrupción durante la vigencia 2019 y adoptar las medidas necesarias para mejorar la

no se puede mostrar la imagen.

GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

eficiencia en la prestación de los servicios. Además de rediseñar los objetivos y metas propuestas.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

2. Levantamiento del Mapa de Riesgos de Corrupción y adelantar las acciones y actividades encaminadas a la adecuada administración de los riesgos identificados en la entidad territorial.
3. Establecer estrategias que conlleven a la simplificación y supresión de trámites no regulados en la normatividad que rige cada materia.
 1. Dar estricto cumplimiento al marco normativo que establece la obligatoriedad de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía conforme lo dispuesto en la ley 1757 de 2015 y demás normas concordantes.
 2. Propender por la mejora continua del servicio y atención a los usuarios externos e internos de la entidad territorial.
 3. Garantizar permanentemente la publicidad y transparencia de las acciones y actuaciones administrativas para el acceso integral y oportuno de la información pública generada en la administración departamental.
 4. Planear estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

3. ALCANCE

Las acciones, estrategias y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia de 2019, comprenden todas las actividades a desarrollar y procedimientos que deberán ser adoptados y ejecutados por todas las dependencias de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en el marco de sus competencias.

4. ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES

1. **MISIÓN INSTITUCIONAL**

La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina como una organización pública creada por la Constitución y la Ley, con autonomía para generar, percibir y administrar recursos bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y transparencia, al servicio de los habitantes del territorio, propende por mejorar su calidad de vida, impulsar el desarrollo armónico y sostenible, garantizar los derechos de los ciudadanos y promover el cumplimiento de sus deberes.

1. VISIÓN INSTITUCIONAL

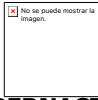
no se puede mostrar la imagen.

GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en el año 2032, será el motor de desarrollo armónico y sostenible de las Islas, con



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

una cultura autóctona, participativa e incluyente.

2. OBJETIVOS DE LA GOBERNACIÓN

3.3.1. Promover la cultura de la legalidad en la comunidad, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.

1. Lograr la satisfacción de la comunidad (Raizal, Residente y Visitante) garantizando la seguridad de la información con una eficiente, eficaz y efectiva prestación de los servicios.
2. Mejorar la competencia de nuestros servidores para que nuestro talento humano pueda atender con eficiencia y eficacia a todos nuestros usuarios.
3. Fortalecer las políticas implementadas para fomentar el desarrollo sostenible del Departamento como Reserva de la Biosfera.
4. Propender por el desarrollo económico de las islas a través de estrategias construidas con la participación de todos los sectores.
5. Fomentar la cultura de la calidad al interior de la Gobernación a través de estrategias de motivación, bienestar e incentivos que lleven a los servidores públicos a implementar y mantener el mejoramiento continuo.

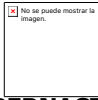
5. COMPONENTES DEL PLAN

A continuación se observan los componentes así como los subcomponentes establecidos en las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, sobre los cuales se formuló este plan:

1. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción: El cual adicional al plan aquí presentado contiene el Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Componente Racionalización de Trámites.
3. Componente Rendición de Cuentas.
4. Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

1. **PRIMER COMPONENTE.** Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción.

Entendiéndose por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

particular; en este componente se elaboró el mapa de riesgos de la Administración municipal, describiendo el riesgo, estableciendo las posibles causas, probabilidad de materialización, seguimiento y políticas de administración del riesgo.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis sobre aquellos procesos institucionales donde existe la posibilidad de ocurrencia de un evento de corrupción bien sea por acción u omisión en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla *“Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”* y *la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción*.

En la matriz del Mapa de Riesgos propuesta en la cartilla antes mencionada, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

De igual forma, teniendo en cuenta que las acciones implementadas en la vigencia 2017-2018 fueron exitosas para la prevención de la ocurrencia de los riesgos identificados, la entidad considera de suma importancia continuar con la implementación de dichas acciones en la vigencia 2019.

El seguimiento y control de las acciones está bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Control Interno quien realizará auditorías para verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas.



GOBERNACIÓN

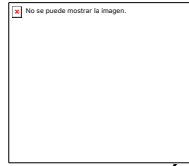
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

Mapa de Riesgos de Corrupción

Entidad: Secretaria de Planeación

Mapa de Riesgos de Corrupción																	
Identificación del riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción							Monitoreo y Revisión						
Procesos / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Riesgo Residual		Acciones asociadas al control							
								Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registro
Gestión Financiera	Debilidad en el sistema de información financiero por ausencia de protocolos de seguridad.	Inadecuado manejo técnico del Software, manipulación de la información. Virus informáticos.	Posible pérdida de información y recursos económicos	Posible	Moderado	15 Moderada	Preventivo	Rara vez	Moderado	5 Baja	1 Enero – 31 Diciembre 2019	Implementación de protocolos de seguridad	Actividades de prevención y divulgación de los protocolos de seguridad		Verificar que las actividades de socialización y divulgación se cumplan	Secretaria General	No. de protocolos de Seguridad implementados y divulgados
	Vulneración de la Normatividad aplicada a los procesos presupuestales y definición de los	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto y para fines no previstos en la Norma	Desviación de recursos		Mayor	30 Alta			Moderado	5 Baja	1 Enero – 31 Diciembre 2019	Establecer controles en procesos presupuestales y procesos de pago	Actividades de capacitación en materia presupuestal sobre la				



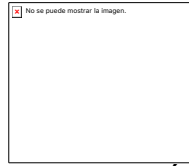
GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,

Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

	Desconocimiento de la Normatividad aplicada a los procesos de pago	Pago de obligaciones sin el lleno de requisitos (con documentación incompleta, errada o adulterada)	Posible daño o detrimento patrimonial		Mayor	30 Alta			Moderado	5 Baja	1 Enero – 31 Diciembre 2019		definición de los gastos.		capacitación se lleven a cabo		programados No. Capacitaciones realizadas / No. Capacitaciones programadas
Contratación	Ejecución sin tener en cuenta el Plan Anual de Adquisiciones	Inclusión de Gastos no Autorizados	Violación de las normas de contratación pública.	Posible	Mayor	30 Alta	Preventiva	Rara vez	Moderado	5 Baja	1 Enero – 31 Diciembre 2019	Expedir Certificación en la que conste que la actividad que se pretende contratar se encuentra incluida dentro del Plan Anual de Adquisiciones	Certificado expedido	Verificar expedición certificado inclusión actividad en el plan anual de adquisiciones.	Almacén Dptal	No. de certificados expedidos/ No. de Procesos contractuales	
	Estudios previos superficiales y/o estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular	Celebración de Contratos sin el lleno de requisitos o que no se ajusten a las necesidades de la Entidad	Violación de las normas de contratación pública.	Posible	Mayor	30 Alta		Rara vez	Moderado	5 Baja	1 Enero – 31 Diciembre 2019	Revisar los pliegos de condiciones de manera previa a su publicación	Lista chequeo revisión de pliegos	Comprobación de la revisión según Lista de chequeo.	Comité de Contratación / Oficina Asesora Jurídica	Manual de Contratación Actualizado	
	Favorecimiento a terceros	Contratar personal con el mismo perfil y experiencia pero con diferencia en los honorarios.	Violación de las normas de contratación pública.	Posible	Moderado	15 Moderada		Rara vez	Moderada	5 Baja	1 Enero – 31 Diciembre 2019	Vigilar la aplicación de la tabla de honorarios	Lista de chequeo o aplicación tabla	Revisión aplicación tabla de honorario.	Oficina Asesora Jurídica	No. de contratos que cumplen con la tabla de honorarios / total de contratos	



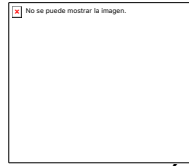
GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,

Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

	Inobservancia de la Norma	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Violación de las normas de contratación pública.	Posible	Mayor	30 Alta			Rara vez	Moderada	5 Baja	1Enero – 31 Diciembre 2019	Revisar los pliegos de condiciones de manera previa a	Lista de chequeo revisión pliegos.	Verificación, Revisión lista De chequeo. Cumplimiento normas de contratación pública	Comité De Contratación / Oficina Asesora Jurídica	No. de pliegos revisados / total de pliegos publicados	
	Intención de Favorecer a Terceros												Vigilar el cumplimiento de la normatividad y el Manual de Contratación					Cumplimiento normas de contratación pública.
	Falta de Planeación en el Proceso de Selección												Improvisación en la estructuración de los pliegos					
		Designar supervisores que no cuentan con los conocimientos suficientes para desempeñar la función	Deficiente nivel de seguimiento a la ejecución contractual (ejercicio de La supervisión), favoreciendo a contratistas.	Violación de las normas de contratación pública.	Posible	Mayor	30 Alta		Correctivo	Improbable	Moderado	10 Baja	1Enero – 31 Diciembre 2019	Capacitar al personal que ejercerá las funciones de supervisión	Planes de capacitación formulados	Verificar el cumplimiento de los planes de formación y capacitación	Comité De Contratación	No. de supervisores capacitados / total de supervisores
		Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal																
	Gestión Administrativa	Falta de personal capacitado en procesos de selección y vinculación de personal	Manejo inadecuado en los procesos de selección y vinculación de personal	Violación de las normas de Gerencia pública, empleo público y carrera administrativa. (ley909/2004)	Posible	Mayor	30 Alta		Correctivo	Improbable	Moderado	10 Baja	1Enero – 31 Diciembre 2019	Capacitación en Normatividad correspondiente	Plan de capacitación formulado	Verificar el cumplimiento de los planes de formación y capacitación	Secretaría general	No. de funcionarios capacitados / total funcionarios que lo requieren
Tráfico de influencias																		

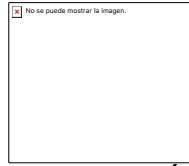


GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

Atención e Información al Ciudadano	Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento.	Ocultamiento de información relevante a la comunidad para confundir en el ejercicio de control social	Violación de la ley 1755 de 2015 y el 1757 de 2015 y 1712 de 2014	Posible	mayor	30 Alta	Preventivo	Rara vez	Moderada	5 Baja	1Enero – 31 Diciembre 2019	1. capacitación permanente al personal sobre Política Nacional de atención al ciudadano y nuevo código contencioso administrativo 2. eneraci	1. Plan de capacitación formulado	Verificar el cumplimiento de los planes de formación y capacitación	Grupo de talento humano	No. de funcionarios capacitados en el tema / total funcionarios que lo requieren							
	No trasladar la queja, reclamo, solicitud o sugerencia o asignarla equivocadamente.				2. Alertas generadas en la base de datos de peticiones	Comprobación alertas generadas							Oficina de Correspondencia.	No. de Alertas generadas / No. Peticiones efectuadas									
	Falta de idoneidad del funcionario en el tema de la queja, reclamo				3. Actualización y socialización del procedimiento respuestas a PQRSD	Verificar actualización y socialización							Secretaría general.	No. de procedimientos actualizados y socializados / total procedimientos									
	Deficiencias en el manejo documental y de archivo				1. Alarmas generadas. 2. Lista chequeo revisión	Comprobación alarmas generadas							Oficina de Archivo y Correspondencia	No. de alarmas generadas / No. Total de peticiones.									
	Fallas en la revisión periódica del sistema														2. Verificar revisión								
	Falta de criterio para atender las peticiones.				Incumplimientos legales al proyectar una respuesta que no sea acorde con el objeto de la queja, reclamo o sugerencia y no la absuelva de fondo, con el fin de evitar el	Violación de la ley 1755 de 2015 y el 1757 de 2015 y 1712 de 2014							Moderado	15 Moderada	Rara vez	Moderada	5 Baja	1Enero – 31 Diciembre 2019	1. Alarma s preventivas de vencimiento o del término	1. Alarmas generadas. 2. Lista chequeo revisión	Comprobación alarmas generadas	Oficina de Archivo y Correspondencia	No. de alarmas generadas / No. Total de peticiones.
	Falta de claridad en la exposición y																						

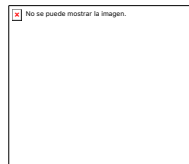


GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

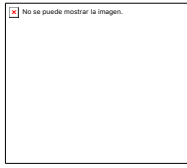
*Reserva de Biosfera
Seaflower*

	especificidad del quejoso.	ejercicio del control social										por parte del Jefe Inmediato. 3. Actualización del procedimiento conforme a lineamientos del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011	respuestas Peticiones. 3. Lista de chequeo actualización procedimiento		Por parte del jefe inmediato.			
	Archivo deficiente de información que soporta la respuesta a las peticiones.														3. Comprobar actualización de documento.			No. de respuestas revisadas / total de respuestas
	Dificultad en la concertación de respuestas cuando son competencia de varias dependencias.																	
Gestión Jurídica	Demora en las contestaciones de las demandas, presentación de alegatos y/o recursos legales	Pérdida de procesos judiciales y consecuencias patrimoniales para la entidad, para favorecer a la contraparte	Daño o detrimento patrimonial.	Posible	Mayor	30 alta	Preventivo	Rara vez	Moderada	5 Baja	1 Enero – 31 Diciembre 2019	1. Revisión de semana l de los Procesos. 2. Salidas periódicas a despachos	1. i s t a d e c h e q u e		1. Comprobar lista de chequeo.	Oficina Asesora Jurídica	No. de procesos revisados / total de procesos	
	Falta de vigilancia judicial														2. Comprobar visitas periódicas a despachos judiciales		No. de salidas realizadas / total de salidas programadas	
Gestión de Cobro	Dilatación de los procesos para obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo	Inadecuado manejo de los procesos en perjuicio de los intereses del Departamento	Posible pérdida de recursos económicos.	Posible	Mayor	30 alta	Preventivo	Rara vez	Moderada	5 Baja	1 Enero – 31 Diciembre 2019	1. Realizar Auditoría al proceso de Cobro Coactivo 2. Elaborar Plan de Mejoramiento de conformidad con los hallazgos encontrados.	1. nforme de auditoría interna cob		1. Verificar presentación informe auditor	Oficina de Control Interno de Gestión	No. de Auditorías realizadas	
	Desconocimiento de la Ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación																No. de Acciones correctivas implementadas / total	



GOBERNACIÓN
 Departamento Archipiélago de San Andrés,
 Providencia y Santa Catalina
Reserva de Biosfera
Seaflower

														2. Verificar presentación planes de mejoramiento suscritos.		de hallazgos
Reconocimiento de un derecho como la expedición de licencias y/o permisos	Cobro por la realización del trámite (concusión)	Otorgamiento o negación de una licencia y/o permiso en contravía de los requisitos legales con el propósito de obtener un provecho personal	Violación de las normas que rigen la expedición de licencias o permisos.	Posible	Mayor	30 Alta	Preventivo	Rara vez	Moderada	5 Baja	1 Enero – 31 Diciembre 2019	1. Actualizar Manual de Procesos y Procedimientos. 2. Actualizar el inventario de Trámites de la entidad estableciendo	1. Manual de procesos y procedimiento actualizados. 2. Inventario de tramites actualizado.	1. verificar actualización manual de procesos y procedimientos. 2. Verificar actualización inventario de tramites.	Secretaría de Planeación / Todas las Secretarías que tienen trámites	No. de procedimientos actualizados / total procedimientos
	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso															
	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia y/o permiso o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales															
	Tráfico de influencias															
																% del inventario de trámites actualizado



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

1. SEGUNDO COMPONENTE. Racionalización de trámites.

La racionalización de tramites en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para la vigencia 2019, le impone grandes desafíos a la Gobernación del Archipiélago, a través de la identificación e implementación de acciones de mejora a jurídico, administrativo y tecnológico que facilite la realización de trámites y/o servicios ciudadanos con la obtención de los resultados a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos.

Para la vigencia 2019, la Entidad hace énfasis en la racionalización para los procesos vinculados a la contratación y el control poblacional, por la gran importancia que revisten estos temas en el desarrollo socioeconómico del territorio. Garantizar la transparencia en los procesos de contratación estatal, a través de la digitalización de cada uno de los pasos, así como el seguimiento durante su ejecución hasta la liquidación de este con el apoyo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, reduciendo los riesgos y ampliando la capacidad institucional. De igual forma la mejora en el control de ingreso a los pasajeros en los puertos, asegura la sostenibilidad poblacional en el departamento y reduce los riesgos por vulnerabilidad ambiental del ecosistema insular.

•



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Nombre de la Entidad	GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
Sector Administrativo	
Departamento	ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
Municipio	SAN ANDRES

Orden	Territorial
Año vigencia	2019

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
No.	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCEO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Proceso de Contratación	Tecnológica	Envío de documentos electrónicos	Proceso de contratación desarrollado de forma manual	Proceso de contratación sistematizado	Organización y disponibilidad en tiempo real de los procesos de contratación. Facilita la trazabilidad y la consulta para la toma de decisiones.	Oficina Jurídica y Secretaria General	2/Feb/2019	31/Dic/2019
2	Seguimiento a los Contratos	Tecnológica	Tramite/OPA* Total en Línea	Proceso de seguimiento contractual incipiente.	Proceso de seguimiento contractual sistematizado	La Entidad verifica y recibe lo contratado.	Secretaría General	2/Feb/2019	31/Dic/2019
3	Ingreso de Pasajeros en el Departamento Archipiélago.	Tecnológica	Tramite/OPA* Total en Línea	Registro de ingreso de pasajeros con alto riesgo de suplantación de identidad	Registro de ingreso de pasajeros con validación del documento de identidad y lectura biométrica ante la Registraduría Nacional del Estado Civil	Fortalecimiento del control migratorio departamental.	OCCRE y Secretaria General	2/Feb/2019	31/Dic/2019

*OPA : Otros Procedimientos Administrativos



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

NOMBRE DE LA ENTIDAD
SECTOR
ADMINISTRATIVO
DEPARTAMENTO
MUNICIPIO

GOBERNACION SAN ANDRES
NO APLICA
ARCHIPIELAGO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
SAN ANDRES

ORDEN
AÑO

TERRITORIAL
2019

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Plantilla Único - Hijo	1244	Certificado de estratificación socioeconómica	Inscrito	El trámite tiene un costo de \$16.300 pesos	Eliminar el costo del trámite	El ciudadano se ahorrará el costo del trámite.	Normativa	Reducción y/o eliminación del pago	29/07/2019	31/12/2019	Archivo y correspondencia	
Plantilla Único - Hijo	1248	Concepto de uso del suelo	Inscrito	El trámite tiene un costo de \$16.300 pesos	Eliminar el costo del trámite	El ciudadano se ahorrará el costo del trámite.	Normativa	Reducción y/o eliminación del pago	29/07/2019	31/12/2019	Archivo y correspondencia	
Único	2567	Cambio tarjeta de residencia de menor de edad a mayoría de edad	Inscrito	El tiempo de entrega de la nueva tarjeta de residencia es en promedio de 6 meses	La nueva tarjeta de residencia será entregado en 2 meses	El ciudadano podrá recibir la nueva tarjeta de residencia en menor tiempo, representándole una mayor garantía de sus derechos	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	29/07/2019	31/12/2019	Archivo y correspondencia	
Único	2575	Duplicado de Tarjeta de Residencia	Inscrito	El tiempo de entrega del duplicado es en promedio de 6 meses	El duplicado será entregado en 2 meses	El ciudadano podrá recibir el duplicado de la tarjeta de residencia en menor tiempo, representándole una mayor garantía de sus derechos	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	29/07/2019	31/12/2019	Archivo y correspondencia	
Único	2664	Tarjeta de Residencia	Inscrito	El tiempo de entrega de la tarjeta de residencia es en promedio de 6 meses	La tarjeta de residencia será entregada en 2 meses	El ciudadano podrá recibir la tarjeta de residencia en menor tiempo, representándole una mayor garantía de sus derechos	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	29/07/2019	31/12/2019	Archivo y correspondencia	

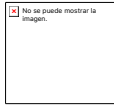
**GOBERNACIÓN**

Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

Único	6404	Cambio de residencia de una isla a otra	Inscrito	El tiempo de entrega de la autorización para el cambio de una isla a otra es en promedio de 6 meses	La autorización para el cambio de una isla a la otra será entregada en 2 meses	El ciudadano podrá recibir la autorización para el cambio de una isla a otra en menor tiempo, representándole una mayor garantía de sus derechos	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	29/07/2019	31/12/2019	Archivo y correspondencia	
Único	6437	Tarjeta de Turismo	Inscrito	La tarjeta de turismo se expide de manera presencial a través de las agencias de viaje y las aerolíneas	La tarjeta de turismo podrá ser adquirida de forma electrónica.	Mayor facilidad para adquirir la tarjeta de turismo. Reducción de costos para la entidad	Tecnológica	Trámite total en línea	29/07/2019	31/12/2019	Archivo y correspondencia	
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	39872	Asistencia técnica rural	Inscrito	El ciudadano debe presentar una carta de solicitud para activar el trámite	Los datos del ciudadano serán recolectados verbalmente.	El ciudadano no deberá presentar la carta de solicitud, con lo cual se ahorrará el costo del papel o de la impresión.	Administrativa	Eliminación de documentos	29/07/2019	31/12/2019	Archivo y correspondencia	



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

2. TERCER COMPONENTE. Rendición de Cuentas.

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “...*un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control*”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Esto implica las obligaciones de:

1. Responder a las preguntas de la ciudadanía.
2. Explicar y fundamentar las decisiones tomadas.
3. Responder personalmente por lo actuado, las acciones realizadas y la calidad de los resultados.

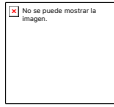
Cuando la rendición de cuentas sigue un procedimiento determinado, crea certeza tanto para el que la brinda como para el que la recibe. Además, contribuye a generar credibilidad y confianza hacia la gestión pública y la actuación de las autoridades, lo que a su vez fomenta la colaboración entre gobernantes y gobernados.

Su importancia radica en que los ciudadanos, al participar en un escenario de rendición de cuentas, pueden ejercer su derecho a informarse y a controlar a sus autoridades (hacer auditoría social), así como a saber qué se hace con los recursos públicos y los resultados obtenidos.

En tal sentido, los objetivos de la rendición de cuentas son:

1. Transparencia en la administración o gestión de la cosa pública.
2. Generar confianza hacia el gobierno y sus autoridades.
3. Permitir que la sociedad civil haga un análisis más objetivo para que proponga políticas públicas más apegadas al interés colectivo, bajo los principios de equidad y subsidiariedad.

Por lo todo lo anterior y yendo más allá del estigma que la rendición de cuentas a la ciudadanía es una práctica periódica, la Gobernación Departamental del Archipiélago de San Andrés entiende que para el correcto desarrollo de este componente del plan anticorrupción debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el

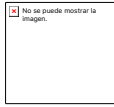


GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

En resumen, la rendición de cuentas, además de contribuir al correcto manejo de los fondos públicos, implica que los funcionarios también deben responder por el cumplimiento de las metas previamente definidas, así como satisfacer, por medio de las políticas públicas, las necesidades de la población.

En este orden de ideas y de conformidad con lo establecido en el Conpes 3654 de 2012, **ley 1757 de 2015** en relación con el Componente de Rendición de Cuentas, la entidad para la vigencia 2019, plantea las siguientes Estrategias, que resultaron exitosas en la vigencia 2018:

Información: a través de su página WEB www.sanandres.gov.co, la Gobernación Departamental entregará a la ciudadanía información actualizada de la entidad en todos sus ámbitos de la siguiente manera:

De la entidad: Misión, Visión, Objetivos Institucionales, Funciones, Normatividad, Organigrama.

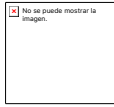
Gestión y Ejecución: Información relacionada con los Planes, Programas, Proyectos y Presupuesto de la entidad.

Transparencia: Se publicarán diversos informes con la gestión de la entidad en diversas áreas como Informes de Control Interno, avances del Plan de Desarrollo, entre otros.

Atención Ciudadana: Relación de Trámites y Servicios, publicación de Procesos contractuales en todas sus etapas (en el SECOP y en la página de la entidad), link PQRSD.

Diálogo: para el desarrollo de esta línea de acción se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. Se realizará una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en el primer trimestre del año, realizando una convocatoria pública para la participación de la comunidad en General.
2. Se publicará el Informe de Rendición de Cuentas anual en la Página Web de la Entidad.
3. De la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se efectuará el seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

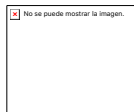


GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

Este ejercicio de rendición de cuentas se lleva a cabo de una manera permanente y a través de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta la Gobernación Departamental como son:



GOBERNACION

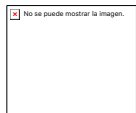
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 1 Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicación en la página web institucional del informe de gestión 2018 e informe de seguimiento al cumplimiento de metas físicas del PDD durante el cuatrienio 2016-2019	Publicación de la Gestión de San Andrés isla en la página web	Secretaría de Planeación	Enero de 2019
	2.1	Definir la estrategia frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Establecer fecha, lugar y metodología para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Alta Dirección / Secretaría de Planeación	Marzo de 2019
	2.2	Formación, capacitación e inducción a servidores públicos y ciudadanos en el diseño de procesos de Rendición de Cuentas	Realización de Jornada de capacitación a servidores públicos y ciudadanos	Secretaría General / Secretaría de Planeación	Marzo de 2019
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.3	Ejercicio de diálogo preparatorio para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Realización del diálogo preparatorio	Despacho del Gobernador / Secretarios de Despacho	Abril de 2019
	2.4	Realización de Audiencia Pública de Rendición de cuentas	Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 1757 de 2015	Despacho del Gobernador / Secretarios de Despacho	Mayo de 2019
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas	3.1	Visibilizar permanentemente la Gestión	Publicación permanente en los medios de comunicación de la gestión y ejecución de actividades del Gobierno Departamental y en la página web los documentos consolidados en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, entre los que se encuentran: el consolidado de preguntas y respuestas, la evaluación a la Audiencia y los vídeos de esta.	Oficina de Prensa y Comunicaciones / Secretaría de Planeación	Junio de 2019



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Subcomponente 4
Evaluación y
Retroalimentación a la
Gestión Institucional

4.1	Actividades de Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo y la revisión a la ejecución de los seis (6) componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Oficina de Control Interno de Gestión	Abril, Agosto de 2019
4.2	Diseñar e implementar nuevos mecanismos de Participación Comunitaria	Desarrollo de una Estrategia de Comunicación para potenciar la Gestión de Gobierno Abierto, con plataformas tecnológicas que permitan una interacción en vivo	Oficina de Prensa y Comunicaciones/ Secretaría de Planeación/ Secretaría General	Julio de 2019
4.3	Evaluación de Rendición de Cuentas: 1. Calidad de Información. 2. Participación Ciudadana. 3. Calidad del Diálogo. 4. Plan de Acción Correctivas o Plan de Mejoramiento.	Preparación y presentación de informe de evaluación de Rendición de Cuentas	Oficina de Prensa y Comunicaciones/ Secretaría de Planeación	Junio de 2019



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

1. CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación, el cual tiene por objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano mediante la adopción de un modelo de Gestión orientado al Servicio; y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del Ciudadano en sus instituciones.

La Entidad ha adoptado la cultura del servicio al ciudadano a través del aprendizaje y crecimiento, considerando las tres áreas fundamentales para tal fin: Talento Humano, TIC's y Clima Organizacional.

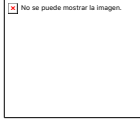
Es por ello que de conformidad con los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación en este componente, y con el propósito de garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se continuará con el proceso de fortalecimiento y mejoramiento de los siguientes instrumentos:

1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano:

En esta área la Gobernación Departamental ha realizado grandes avances, debiendo fortalecer cada uno de los canales de atención existentes de la siguiente manera:

Página web: la entidad cuenta con la página web www.sanandres.gov.co en la cual el ciudadano encuentra información actualizada de la entidad, sus planes, programas, proyectos, así como la gestión de la misma.

1. **Ventanilla Única:** La Entidad en cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 y Acuerdo 060 de 2000 del Archivo General de la Nación, cuenta con una unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones.
2. **Atención de PQRS:** La administración posee en cada dependencia un servidor público encargado de tramitar las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.
3. **Presentación de PQRS:** La entidad en su página web www.sanandres.gov.co cuenta con el link "Servicio al Ciudadano" para la presentación de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, así como la consulta del estado de las mismas, para lo cual cuenta con un funcionario responsable de su distribución y trámite ante la dependencia competente.
4. **Interacción con la entidad:** Los ciudadanos cuentan con varios medios para interactuar con la entidad como son:



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

Correo electrónico: servicioalciudadano@sanandres.gov.co



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Vía Telefónica, para lo cual en la página web se encuentra publicado el directorio de extensiones de todas dependencias de la entidad.

Chat y Foro Ciudadano.

Atención Prioritaria: con el fin de garantizar el acceso a los servicios de la entidad a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, la entidad cuenta con la oficina de correspondencia o ventanilla única en un primer piso y un ascensor (fuera de servicio) para poder acceder a las oficinas en pisos superiores cuando así lo requieran.

1. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos:

El aprendizaje y crecimiento institucional pretende generar procesos de capacitación al personal, fomentando ambientes saludables que permitan agregar valor durante la interacción del ciudadano con el Ente Territorial permitiendo así:

1. Atender y valorar las necesidades y solicitudes de los usuarios y de ciudadanos en general.
1. Aumentar la satisfacción de la ciudadanía y mejorar la percepción que se tiene de la entidad.
2. Estandarizar conceptos y lineamientos;
3. Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades, propuestas y responder oportunamente a las mismas.
4. Brindar mayor soporte y apoyo a las dependencias para dar las respuestas a las PQRSD
5. Disminución de los tiempos de respuestas a las PQRSD , y los trámites y servicios que ofrece la entidad

Es por ello que en la vigencia 2019, con el propósito de fortalecer la gestión de los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios que interactúan directamente con el ciudadano y prepararlos para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y alcanzar de esta manera altos estándares de calidad se realizarán las siguientes acciones:



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Por medio del acto administrativo encomendar la tarea de liderar todo el tema de la mejora del servicio al ciudadano, a la Oficina de archivo y Correspondencia o crear el grupo de Servicio al ciudadano, con sus funciones, procesos y procedimientos.	Acto administrativo	Secretario General	Abr-2019
	1.2	Fortalecer los canales de comunicación entre dependencias, para que los procesos transversales de servicio al ciudadano se atiendan con eficiencia, eficacia y efectividad. Realizar seguimientos periódicos a las diferentes dependencias, en cuanto a la oportunidad de las respuestas a las PQRSD recibidos en la ventanilla única.	Implementación de las políticas del Plan Nacional del Servicio al Ciudadano	Jefe de oficina de Archivo y Correspondencia, Jefe Grupo de Sistemas	Jun-2019
	1.3	Revisar y actualizar los protocolos que existen para los diferentes canales de atención a la ciudadanía. Definir e implementar un procedimiento para recibir y dar respuesta a la población que se comunica en lenguas nativas. Decreto 1166 Julio 19/2016	Revisión de los protocolos de Atención	Jefe de oficina de Archivo y Correspondencia	Mar-2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mejorar el espacio físico donde funciona la Oficina de Archivo y Correspondencia para que se puedan incorporar más puestos de trabajo.	Rediseño de la Oficina de Archivo y Correspondencia.	Secretario General	Dic-2019
	2.2	Realizar los ajustes al nuevo sistema de información para mejorar el servicio. Mejorar las alarmas que emite el Sistema de Información con el fin de disminuir el porcentaje de PQRSD vencidas (Silencio Administrativo Positivo)	Actualización y mejora del sistema de información.	Jefe de Oficina de Archivo y Correspondencia, Jefe Grupo de Sistemas	Jun-2019
	2.3	Realizar trimestralmente reportes de recepción y seguimientos y atención a los trámites y PQRSD que solicita la ciudadanía.	Reporte Trimestral	Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia	Abr-2019 Actualmente se está realizando



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

	2.4	Publicar trimestralmente a través de los diferentes canales de comunicación los informes de PQRSD	Publicación diferentes canales	Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia	Marz-2019
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Incluir en el plan de Capacitación, Inducción y reinducción, competencias para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	Plan	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Abr-2019
	3.2	Socializar el manual de servicio y atención al ciudadano. Socializar el manual de servicio y Atención al Ciudadano a todas las dependencias de la entidad.	Socialización del manual	Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Jun-2019
	3.3	Incluir en la evaluación del desempeño de objetivos que fortalezcan el servicio al ciudadano.	Programa de Bienestar e Incentivo	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Jun-2019
	3.4	Incluir en el Programa de Bienestar e Incentivos, incentivos a los funcionarios que se destaquen en el servicio al ciudadano.	Programa de Bienestar e Incentivos	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Abr-2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar Reglamento Interno para la gestión de Tramites y Servicio de la Entidad	Reglamento Interno	Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Jun-2019
	4.2	Capacitar al personal que recibe correspondencia, en el tema de relaciones con los PQRSD.	Plan de Capacitación	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Ene-2019
	4.3	Elaborar informes trimestrales del trámite aplicado a los PQRSD.	Informes	Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Abr-2019
	4.4	Documentar y legalizar todos los trámites y servicios que ofrece la entidad, con sus respectivos procedimientos, desde su recepción hasta su respuesta.	Acto Administrativo	Jefe de la oficina de Sistemas, área de calidad	Jun-2019
Subcomponente 5	5.1	Diseñar un formato sencillo para realizar encuestas de satisfacción, que mida la calidad y oportunidad en las respuestas a los trámites y servicios ofertados.	Formato	Jefe de la Oficina de Sistemas, área de calidad	Ene-2019



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Realizar trimestralmente encuestas de satisfacción al ciudadano con respecto a los trámites y servicios afectados por la entidad.	Encuestas	Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Junio- Oct-2019
	5.3	Realizar trimestralmente encuestas de Satisfacción y Percepción Ciudadana respecto a los trámites y servicios afectados por la entidad	Encuestas	Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Junio - Oct-2019
	5.4	Elaborar Informes trimestral de los resultados de las encuestas a la alta dirección.	Informes	Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Julio-Nov-2019

1. QUINTO COMPONENTE. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Este componente tiene su fundamento en la implementación de la Ley 1712 de 2014 compilado en el decreto reglamentario 1081 de 2015, por la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, así como los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

El Derecho de Acceso a la Información Pública.

El ente territorial debe garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y decreto 103 de 2015 compilados en el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Lo cual implica, la obligación de divulgar proactivamente la información pública, responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, la obligación de producir o capturar la información pública y la obligación de generar una cultura de transparencia.

1. Transparencia Activa

La transparencia activa se refiere a la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, conforme los parámetros establecidos en el artículo 9º de la ley 1712 de 2014 y la Estrategia de Gobierno Digital.

La Gobernación ha implementado acciones de publicación y/o divulgación de información en la página web institucional www.sanandres.gov.co, a través del enlace: Transparencia y Acceso de la información pública, relacionada con la estructura orgánica, información financiera y contable, normatividad, contratación, planes, procedimientos y lineamientos, informes, mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia, PQRSD, gestión documental y atención al ciudadano.

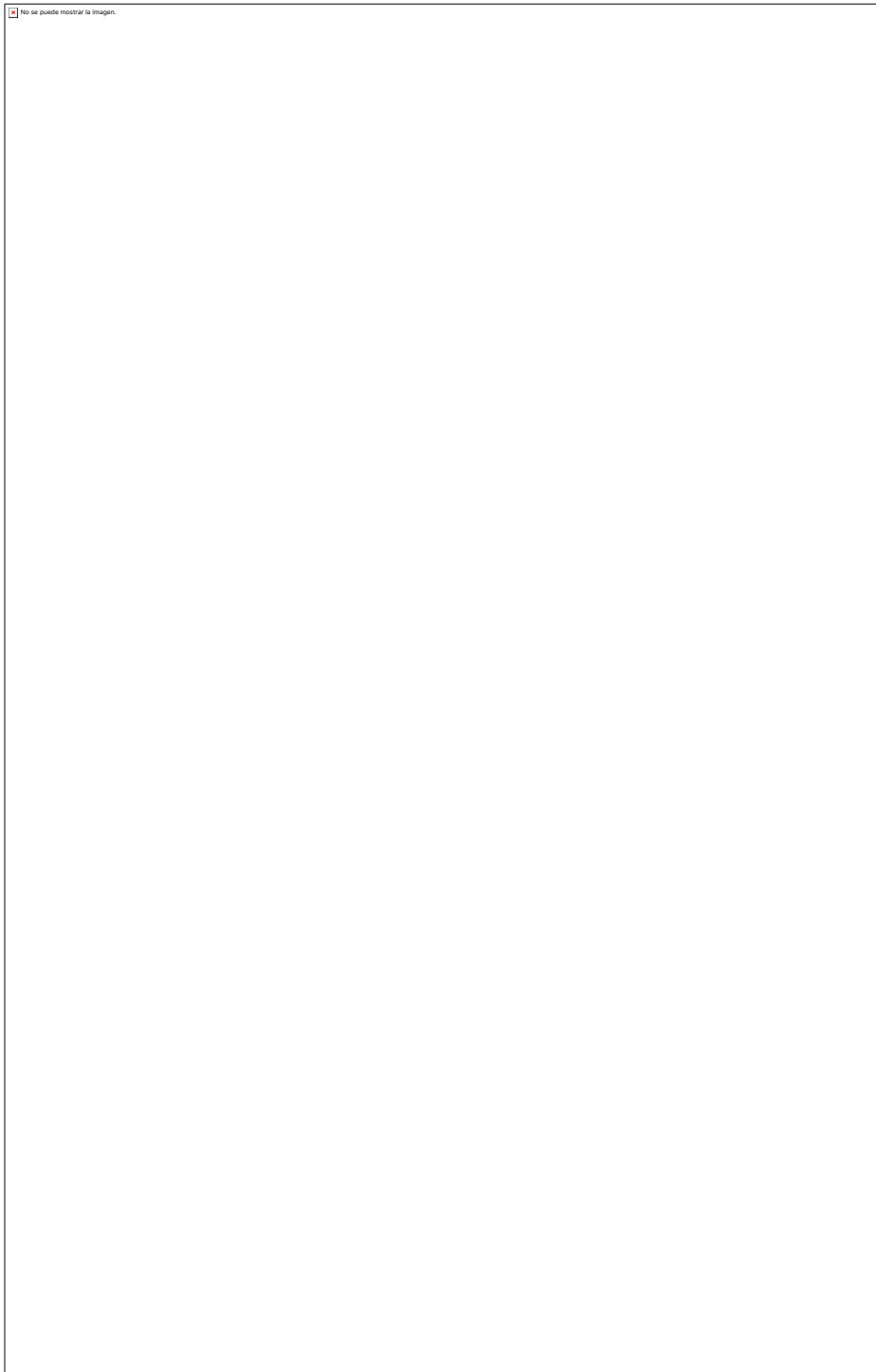
En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes el Ente Territorial publica rigurosamente toda la información contractual en el portal de estado colombiano: “Colombia Compra Eficiente” www.contratos.gov.co y para mayor transparencia se publica en la página web institucional.

Durante la vigencia 2019, la Entidad actualizará la política de seguridad y privacidad de la información en consecuencia los procedimientos en materia de publicación de información serán actualizados.

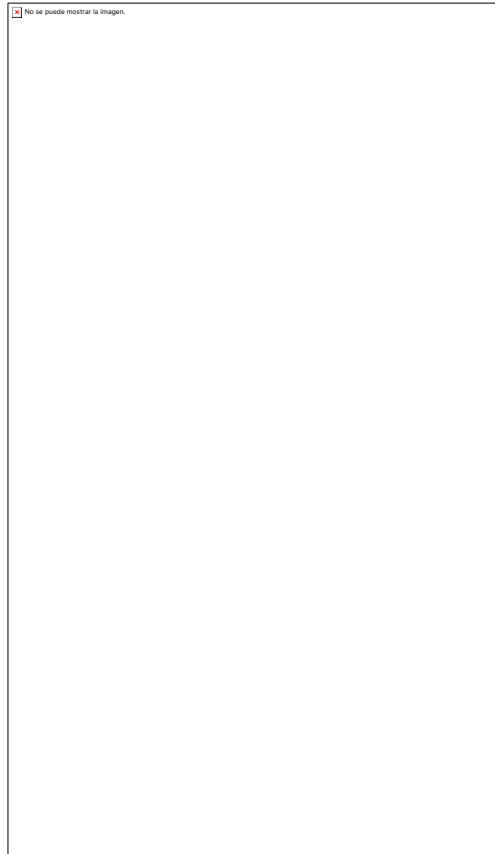
De igual forma, teniendo en cuenta la necesidad permanente de generar datos, el Departamento Archipiélago a través de medios y canales le informa al ciudadano sobre las actividades, avances de los programas y todos los temas relacionados con la Gobernación

Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, que son de interés para la comunidad, entre los cuales podemos encontrar los siguientes:


1. Página web de la Gobernación Departamental de San Andrés Isla www.sanandres.gov.co



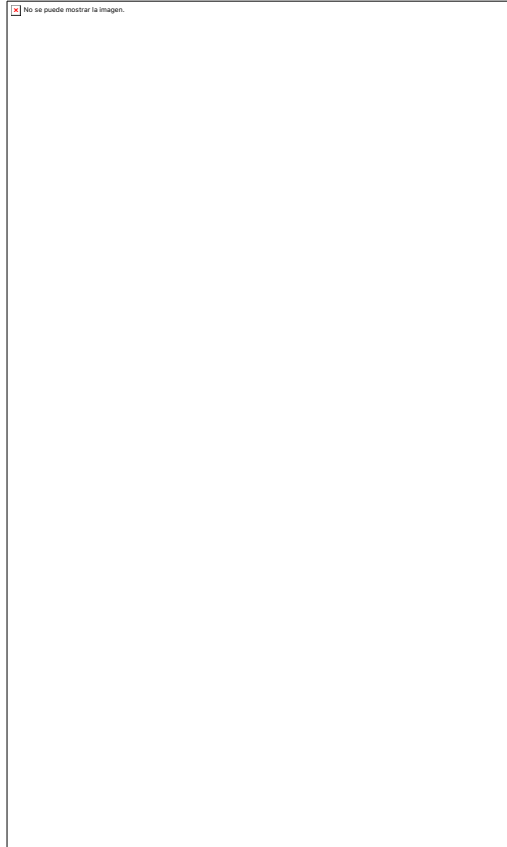
2. Página de Facebook <https://www.facebook.com/GobernacionSAI/>



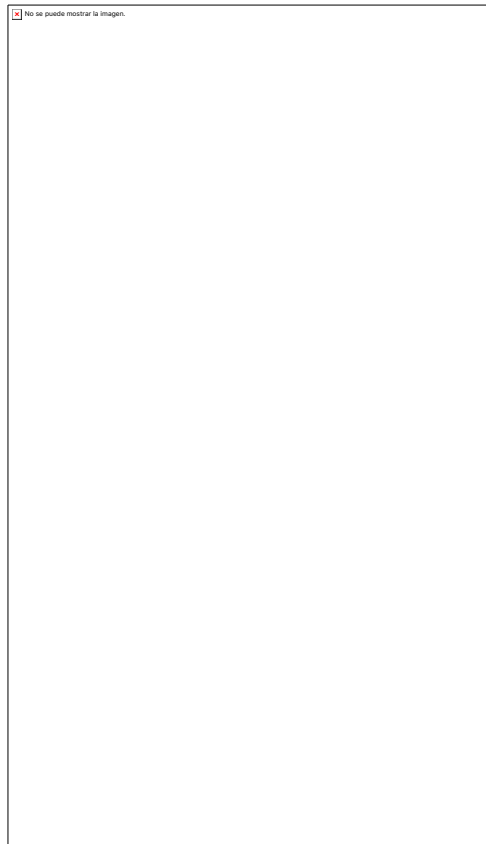
3. Página de twitter <https://twitter.com/GobernacionSai>

 No se puede mostrar la imagen.

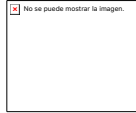
4. Página de YouTube <https://www.youtube.com/user/GobernacionSanAndres>



5. Página de Instagram <https://www.instagram.com/gobernacionsai>



6. Programa Institucional CORAL PALACE NEWS que se presenta todas las semanas de 7:30 a 8:00 pm en el canal Regional TELEISLA.

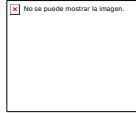


GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

Plan Anticorrupción y de Atención al						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación de la estructura orgánica de la Entidad.	Organigrama publicado	Organigrama publicado	Secretaría General	01 de Enero a 31 de Diciembre
	1.2	Publicación de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Entidad en la ventanilla única institucional de la página web www.sanandres.gov.co	Procedimientos, servicios y funcionamiento de la Entidad publicados	Número de trámites y otros procedimientos publicados /tramites y otros procedimientos inscritos en el SUIT	Secretaría General	01 de Enero a 31 de Diciembre
	1.3	Implementación de acciones de divulgación de datos abiertos publicados y actualizados en el portal www.datos.gov.co	Datos abiertos divulgados por la Entidad	Conjunto de datos divulgados / Conjunto de datos publicados	Oficina de Prensa y Comunicaciones	01 de Enero a 31 de Diciembre
	1.4	Publicación de los procesos de contratación en el SECOP y la página Web de la Entidad.	Proceso Contractuales Publicados	Número de procesos contractuales publicados / Número total de procesos contractuales	Secretaría General	01 de Enero a 31 de Diciembre
	1.5	Implementación de acciones de publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital - EGD	Estrategia de Gobierno Digital publicada y divulgada	Número de acciones de la EGD publicadas y divulgadas/Número de acciones de la EGD ejecutadas	Secretaría General / Oficina de Prensa y Comunicaciones	01 de Enero a 31 de Diciembre
	1.6	Implementación de acciones de divulgación de datos de diferente orden y de interés de la comunidad, a través de la página Web, Facebook, twitter.	Datos de interés comunitario publicados y divulgados	Datos de interés comunitario publicados y divulgados	Oficina de Prensa y Comunicaciones	01 de Enero a 31 de Diciembre



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva (COMPETENCIA DE SECRETARÍA GENERAL)	2.1	Aplicación del principio de gratuidad	Otorgamiento gratuidad	Número de solicitudes gratuitos / Total solicitudes	Todas las Secretarías	01 de Enero a 31 de Diciembre
	2.2	Revisión de los estándares de contenido y oportunidad de las respuestas.	Respuestas Monitoreadas	numero de respuestas monitoreadas / total solicitudes	Todas las Secretarías	01 de Enero a 31 de Diciembre
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Adoptar y actualizar el registro o inventario de activos de información.	Acto Administrativo expedido	Acto Administrativo expedido	Secretaría General	01 de Enero a 31 de Diciembre
	3.2	Adoptar y actualizar el esquema de publicación de información.	Acto Administrativo expedido	Acto Administrativo expedido	Secretaría General / Oficina de Prensa y Comunicaciones	01 de Enero a 31 de Diciembre
	3.3	Adoptar y actualizar el índice de información clasificada y reservada	Acto Administrativo expedido	Actividad realizada / Actividad programada	Oficina Asesora Jurídica / Secretaría General	01 de Enero a 31 de Diciembre
	3.4	Articulación de los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del programa de gestión documental.	Instrumentos de gestión de información ajustados al PGD	Instrumentos de gestión de información ajustados al PGD	Secretaria General / Oficina de Prensa y Comunicaciones / Oficina Asesora Jurídica	01 de Enero a 31 de Diciembre
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementación acciones de divulgación de información en formatos alternativos comprensibles para poblaciones específicas.	Información divulgada en formatos alternativos	Información divulgada en formatos alternativos	Oficina de Prensa y Comunicaciones	01 de Enero a 31 de Diciembre

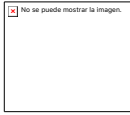


GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

	4.2	Adecuación medios electrónicos accesibilidad población en situación de discapacidad.	Medios electrónicos habilitados	Medios electrónicos habilitados	Secretaria General	01 de Enero a 31 de Diciembre
	4.3	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Lineamientos de accesibilidad implementados	Lineamientos de accesibilidad implementados	Secretaria General	01 de Enero a 31 de Diciembre
	4.4	Divulgación de información pública en los idiomas oficiales del Departamento.	Información publicada en idiomas oficiales	Información publicada en idiomas oficiales	Oficina de Prensa y Comunicaciones	01 de Enero a 31 de Diciembre
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generación informe sobre las solicitudes de información a la entidad.	Informes elaborados y presentados	Informe presentado / Informe requerido	Secretaria General	01 de Enero a 31 de Diciembre
	5.2	Generación informe sobre las PQRS.	Informes elaborados y presentados	Informe presentado / Informe requerido	Secretaria General y Oficina de Control Interno de Gestión	01 de Enero a 31 de Diciembre



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

1. SEXTO COMPONENTE. Iniciativas Adicionales.

1. **PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES**

Los principios éticos del servidor público de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, son los establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia: buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

La ética de los servidores públicos tiene como propósito fundamental el bien común ciudadano. Los principios éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores públicos, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad, y generen confianza y credibilidad en la comunidad de la Isla.

La entidad territorial adoptó el código de ética y valores suscribiendo actas de compromiso individuales al interior de la entidad, y su amplia divulgación a través de la página web del Departamento, donde se puede consultar continuamente.

Los siguientes son los principios que rigen el actuar de los servidores públicos:

1. La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad.
2. La fidelidad a la institución, jefes, compañeros y comunidad es imperativo del servicio público.
3. Las decisiones y actividades del servidor público, garantizan la prevalencia del interés general sobre el interés particular.
4. Los servidores públicos están obligados a alcanzar con entusiasmo, convicción y trabajo en equipo, el mejoramiento de los procesos de atención y servicio al ciudadano.
5. La imagen pública está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.
6. Es imperativo del servidor público, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.
7. El servicio público comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.

1. VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

Los actos de los servidores públicos y/o contratistas de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, son regidos por los siguientes valores éticos:



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

1. Imparcialidad. La toma de decisiones está orientada hacia el logro de la calidad e igualdad en la prestación del servicio, evitando ser afectada por intereses particulares que impacten negativamente la colectividad.
2. Responsabilidad. Cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y deberes frente a la comunidad, la institución y el Estado con capacidad para asumir las consecuencias de sus propias acciones.
3. Lealtad. Gratitud y amor con la empresa, los jefes, los compañeros, la familia y la sociedad.
4. Honestidad. Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.
5. Respeto. Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.
6. Productividad. Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización del tiempo y los recursos.
7. Solidaridad. Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.
8. Pertenencia. Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la empresa y en sus valores aceptados.
9. Justicia. Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos y las decisiones.
10. Tolerancia. Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.
11. Compromiso. El servidor público y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la entidad territorial y con la comunidad en su condición de Empleados Públicos.

El ente territorial realiza periódicamente jornadas de inducción y reinducción a los servidores públicos para el fortalecimiento de los principios y valores éticos y morales que rigen la entidad en la prestación de los bienes y servicios a la comunidad.

7. EJECUCIÓN

Se efectuará Monitoreo y Revisión mensual a las acciones establecidas en el Plan por parte de los responsables de cada componente y sus equipos de trabajo con la Secretaría de Planeación.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

Cada trimestre se presentará los resultados de la gestión institucional en cumplimiento del Plan, ante el Consejo de Gobierno por parte de la Secretaría de Planeación durante los meses de Abril, Agosto y Diciembre de 2019.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera
Seaflower*

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está a cargo de la Secretaría de Planeación del Departamento Archipiélago. Su difusión a cargo de la Oficina de sistema, el seguimiento y el control a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina de Control Interno del Departamento, de conformidad a los lineamientos establecidos en la metodología utilizada y las acciones contempladas en la misma para las fechas Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31 de 2019 por intermedio de la Matriz de Seguimiento que tiene cada componente dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.