



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

**Gobernación Departamento
Archipiélago de San Andrés,
Providencia y
Santa Catalina**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2017**

Enero 2017



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. OBJETIVOS | 3 |
| 1.1. OBJETIVO GENERAL | 3 |
| 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 3 |
| 2. ALCANCE | 3 |
| 3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES | 3 |
| 3.1. MISIÓN INSTITUCIONAL | 3 |
| 3.2. VISIÓN INSTITUCIONAL | 4 |
| 3.3. OBJETIVOS DE LA GOBERNACIÓN | 4 |
| 4. COMPONENTES DEL PLAN | 4 |
| 4.1. PRIMER COMPONENTE. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción. | 4 |
| 4.2. SEGUNDO COMPONENTE. Racionalización de trámites. | 12 |
| 4.3. TERCER COMPONENTE. Rendición de Cuentas. | 15 |
| 4.4. CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano. | 21 |
| 4.5. QUINTO COMPONENTE. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. | 27 |
| 4.5.1. Transparencia Activa | 27 |
| 4.5.2. Transparencia Pasiva | 28 |
| 5. EJECUCIÓN | 35 |
| 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL | 36 |



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2017, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y a los decretos 2641 de 2012 y 124 de 2016 y establecer 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.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.2.1. 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.

1.2.2. Establecer estrategias que conlleven a la simplificación y supresión de trámites no regulados en la normatividad que rige cada materia.

1.2.3. 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.

1.2.4. Propender por la mejora continua del servicio y atención a los usuarios externos e internos de la entidad territorial.

1.2.5. 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.

1.2.6. 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.

2. ALCANCE

Las acciones, estrategias y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia de 2017, 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.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES

3.1. 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.

3.2. VISIÓN INSTITUCIONAL

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 una cultura autóctona, participativa e incluyente.

3.3. OBJETIVOS DE LA GOBERNACIÓN

- 3.3.1.** 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.
- 3.3.2.** Mejorar la competencia de nuestros servidores para que nuestro talento humano pueda atender con eficiencia y eficacia a todos nuestros usuarios.
- 3.3.3.** Fortalecer las políticas implementadas para fomentar el desarrollo sostenible del Departamento como Reserva de la Biosfera.
- 3.3.4.** Propender por el desarrollo económico de las islas a través de estrategias construidas con la participación de todos los sectores.
- 3.3.5.** 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.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1. PRIMER COMPONENTE. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción.

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



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

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 Riegos 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 2016 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 2017.

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

Nit: 892.400.038-2

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|-------------------------------------|----------|-----------------|------------|-----------------------|----------|-----------------|-------------------------------|--|--|-------------|---|------------------------|---|
| Entidad: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 1Enero – 31 Diciembre 2017 | 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 | Secretaría General | No. de protocolos de Seguridad implementados y divulgados |
| | Vulneración de la Normatividad aplicada a los procesos presupuestales y definición de los gastos | 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 | 1Enero – 31 Diciembre 2017 | Establecer controles en procesos presupuestales y procesos de pago | Actividades de capacitación en materia presupuestal sobre la | | Comprobar que las actividades de | Secretaría de Hacienda | No. de controles implementados / No. de controles |



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---------|-------|---------|--|----------|----------|--------|----------------------------|--|---------------------------|--|--|--|
| | 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 | 1Enero – 31 Diciembre 2017 | | definición de los gastos. | | capacitación se lleven a cabo | programados No. Capacitaciones realizadas / No. Capacitaciones programadas. |
| | 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 | | Rara Vez | Moderado | 5 Baja | 1Enero – 31 Diciembre 2017 | 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 incluido en el plan anual de adquisiciones. | Almacén Dptal No. de certificados expedidos/ No. de Procesos contractuales |



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---------|----------|-------------|--|----------|----------|--------|----------------------------|--|-----------------------------------|--|---|---|--|
| | 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 | Moderada | 5 Baja | 1Enero – 31 Diciembre 2017 | 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 | 1Enero – 31 Diciembre 2017 | Vigilar la aplicación de la tabla de honorarios | Lista de chequeo 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

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---|--|--|---------|-------|---------|------------|------------|----------|---------|----------------------------|--|------------------------------------|--|---|---|--|
| | 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 2017 | Revisar los pliegos de condiciones de manera previa a su publicación | Lista de chequeo revisión pliegos. | | Verificación, Revisión lista de chequeo. | 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 | | | | | |
| | 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 2017 | 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. (Ley 909/2004) | Posible | Mayor | 30 Alta | Correctivo | Improbable | Moderado | 10 Baja | 1Enero – 31 Diciembre 2017 | 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 de funcionarios que lo requieren |
| | Tráfico de influencias | | | | | | | | | | | | | | | | |



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|-------|-------|---------|------------|----------|----------|--------|-----------------------------|--|---|---|--|--|
| 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 | P o s | Mayor | 30 Alta | Preventivo | Rara vez | Moderada | 5 Baja | 1 Enero – 31 Diciembre 2017 | 1. Capacitación permanente al personal sobre Política Nacional de atención al ciudadano y nuevo código contencioso administrativo. | 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 o sugerencia asignada. | | | | | | | | | | | 3. Procedimiento para dar respuesta dentro de los términos establecidos en la norma a las solicitudes, PQR o consultas. | Verificar actualización y socialización | Secretaría general. | No. de procedimientos actualizados y socializados / total procedimientos | |
| | Deficiencias en el manejo documental y de archivo | | | | | | | | | | | 3. Actualización y socialización del procedimiento respuestas a PQRSD | | | | |
| Fallas en la revisión periódica del sistema de gestión documental y/o aplicativo WEB. | | | | | | | | | | | | | | | | |



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|----------|-------------|--|----------|----------|--------|-----------------------------|--|--|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------------|---|
| | 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 | 1 Enero – 31 Diciembre 2017 | 1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta. 2. Revisión o visto bueno de la respuesta emitida | 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 | | | | | | | | | | | | | 2. Verificar revisión | | | |



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|--|---|--------------------------------|---------|-------|---------|------------|----------|----------|--------|----------------------------|---|---|---------------------------|--|--|------------------------------|
| | especificidad del quejoso. | ejercicio del control social | | | | | | | | | | por parte del Jefe Inmediato. | respuestas Peticiones. | | n por parte del jefe inmediato | | |
| | Archivo deficiente de información que soporta la respuesta a las peticiones. | | | | | | | | | | | 3. Actualización del procedimiento conforme a lineamientos del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011 | 3.Lista de chequeo actualización procedimiento | | 3. Comprobar actualización 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 | | | | | | | | | | | | | | 1. Comprobar lista de chequeo. | No. de procesos revisados / total de procesos | |
| | Falta de vigilancia judicial | 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 | Modorada | 5 Baja | 1Enero – 31 Diciembre 2017 | 1. Revisión de semanal de los Procesos. 2. Salidas periódicas a despachos judiciales | 1. lista de chequeo revisión procesos. 2. Lista de chequeo visitas despachos judiciales. | Oficina Asesoría Jurídica | 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 | | P o s | M a | | | | | | | 1. Realizar Auditoría al proceso de Cobro Coactivo | 1. Informe de auditoría interna cobro | | 1. Verificar presen | Oficina de Cont | No. de Auditorías realizadas |



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|---------|------------|----------|----------|--------|---------------------|--|--|------------------------|------------------------|---|
| | Desconocimiento de la Ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación | de los procesos en perjuicio de los intereses del Departamento | Posible pérdida de recursos económicos. | | | 30 Alta | Preventivo | Rara vez | Moderada | 5 Baja | - 31 Diciembre 2017 | . 2. Elaborar Plan de Mejoramiento de conformidad con los hallazgos encontrados. | coactivo. 2. Planes de mejoramiento suscritos | tación informe auditor | rol Interno de Gestión | No. de Acciones correctivas implementadas / total |
|--|--|--|---|--|--|---------|------------|----------|----------|--------|---------------------|--|--|------------------------|------------------------|---|



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---------|-------|---------|------------|----------|----------|--------|----------------------------|--|---|---|--|---|--|--|---|--|--------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 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 | 1Enero – 31 Diciembre 2017 | 1. Actualizar Manual de Procesos y Procedimientos. 2. Actualizar el inventario de la entidad estableciendo claramente los requisitos de cada uno. | 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 | % del inventario de trámites actualizado | | | | |
| | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

4.2. SEGUNDO COMPONENTE. Racionalización de trámites.

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en pro de acercar al ciudadano con la administración pública, para la vigencia 2017, en la Estrategia Antitrámites de la entidad, plantea la implementación de acciones de racionalización de trámites de la siguiente manera:



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 | | GOBERNACIÓN DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | | | | | | Orden | | Territorial |
| Sector Administrativo | | | | | | | | Año Vigencia: | | 2017 |
| Departamento: | | San Andrés y Providencia | | | | | | | | |
| Municipio: | | San Andrés | | | | | | | | |
| PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN | | | | | | | | | | |
| Nº | NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN | SITUACIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO | BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA REALIZACIÓN | | |
| | | | | | | | | INICIO dd/mm/aa | FIN dd/mm/aa | |
| 1 | Tarjeta de Turismo Digital | Tecnologicas | Trámite/OPA total en línea | La tarjeta de turismo se diligencia en un formato impreso que se adquiere por cada viajero y se diligencia durante el vuelo | El diligenciamiento de la tarjeta de turismo se hará directamente sobre la plataforma de la Entidad y previo al vuelo | Ciudadano: Comodidad al ciudadano en la obtención y diligenciamiento de la tarjeta. Mejora en el servicio de atención en los counter de ingreso (disminución de los tiempos) Entidad: Aseguramiento de la calidad de la información y disponibilidad de la misma con | Secretaría General | 01/03/2017 | 31/12/2017 | |
| 2 | Impuesto Industria y Comercio - ICA | Tecnologicas | Trámite/OPA total en línea | Impuesto liquidado a través de la plataforma en línea. | Inclusión de la funcionalidad del pago en línea. | Ciudadano: Facilidad para diligenciar el tramite totalmente en línea | Secretaría General | 01/04/2017 | 31/12/2017 | |
| 3 | Impuesto Vehiculos | Tecnologicas | Trámite/OPA total en línea | Impuesto liquidado a través de la plataforma en línea. | Inclusión de la funcionalidad del pago en línea. | Ciudadano: Facilidad para diligenciar el tramite totalmente en línea | Secretaría General | 01/04/2017 | 31/12/2017 | |
| 4 | Pago de Rentas Varias | Tecnologicas | Trámite/OPA total en línea | Impuesto liquidado a través de la plataforma en línea. | Inclusión de la funcionalidad del pago en línea. | Ciudadano: Facilidad para diligenciar el tramite totalmente en línea | Secretaría General | 01/04/2017 | 31/12/2017 | |



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

4.3. TERCER COMPONENTE. Rendición de Cuentas.

La rendición de cuentas es el acto por el cual los funcionarios públicos, o cualquier otra persona que actúa por delegación de terceros, cumplen con la obligación de responder por las funciones y competencias que le asignaron.

Esto implica las obligaciones de:

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

Cuando la rendición de cuentas sigue un procedimiento determinado, crea certidumbre 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:

- Transparentar la administración o gestión de la cosa pública.
- Generar confianza hacia el gobierno y sus autoridades.
- 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.

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 2017, plantea las siguientes Estrategias, que resultaron exitosas en la vigencia 2015:

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



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

sus ámbitos de la siguiente manera:



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

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, Infancia y Adolescencia, 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:

- 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.
- Se publicará el Informe de Rendición de Cuentas anual en la Página Web de la Entidad.
- 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.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | |
|---|---|--|--|------------------|
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 <i>Publicación en la página web institucional del informe de gestión 2016 e informe de seguimiento al cumplimiento de metas físicas del PDD durante el cuatrienio 2016-2019</i> | Visibilización de la gestión de la Gobernación de San Andrés Isla en la página web | Secretaria de Planeación Departamental | Febrero 2017 |



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | |
|---|-----|---|--|---|------------|
| <p>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p> | 2.1 | <i>Definir la estrategia frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016</i> | Establecer fecha, lugar y metodología para la audiencia pública de rendición de cuentas. | Secretaria de Planeación Departamental | Marzo/2017 |
| | 2.2 | <i>Realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas</i> | Realización de la Audiencias públicas de rendición de Cuentas de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Ley 489 /98 | Despacho del Gobernador y Secretarías de Despacho | Mayo/2017 |
| | 2.3 | <i>Ejercicio de dialogo preparatorio para la audiencia pública de rendición de cuentas en los consejos comunitarios</i> | Realización del dialogo preparatorio | Despacho del Gobernador y Secretarías de Despacho | Abril/2017 |
| | 2.4 | <i>Formación, capacitación e inducción a servidores públicos y ciudadanos en el diseño de procesos de rendición de cuentas.</i> | Realización jornada capacitación a servidores y ciudadanos | Secretaria General Secretaria de Planeación | Marzo/2017 |



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | |
|--|-------------------|---|--|---|-------------------|
| <p>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p> | <p>3.1</p> | <p><i>Visibilización permanente de la gestión</i></p> | <p>Publicación permanente en los diferentes medios de comunicación de la gestión y ejecución de actividades del Gobierno Departamental y en la pág. 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 videos de la misma.</p> | <p>Secretaria de Planeación Departamental</p> | <p>Mayo /2017</p> |
|--|-------------------|---|--|---|-------------------|



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | |
|---|-------------------|---|---|---|--------------------|
| <p>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p> | <p>4.1</p> | <p><i>Actividades de Monitoreo y Revisión</i></p> | <p>Realizar el Monitoreo y la Revisión a la ejecución de los seis (6) componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</p> | <p>Oficina de Control Interno y Secretarías de Despacho</p> | <p>Abril /2017</p> |
| | <p>4.2</p> | <p><i>Diseñar e implementar nuevos mecanismos de Participación Comunitaria.</i></p> | <p>Desarrollo de una Estrategia de Comunicación para potenciar la Gestión de Gobierno Abierto, con plataformas tecnológicas que permitan una interacción en vivo.</p> | <p>Oficina de Prensa, Secretaría de Planeación, Secretaría General.</p> | <p>Julio/2017</p> |



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | |
|--|------------|--|---|-----------------------------|------------|
| | 4.3 | <i>Evaluación rendición de cuentas: - Calidad de la información -Participación ciudadana</i> | Preparación y presentación Informe de evaluación de rendición de cuentas | Secretaria de Planeación | Junio/2017 |
|--|------------|--|---|-----------------------------|------------|



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

4.4. 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:

4.4.1. 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.

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.

Atención de PQRSD: La administración posee en cada dependencia un servidor público encargado de tramitar las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.

Presentación de PQRSD: 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.

Interacción con la entidad: Los ciudadanos cuentan con varios medios para interactuar con la entidad como son:

Correo electrónico: servicioalciudadano@sanandres.gov.co

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



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

primer piso y un ascensor (fuera de servicio) para poder acceder a las oficinas en pisos superiores cuando así lo requieran.

4.4.2. 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.

Es por ello que en la vigencia 2017, 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:

- ✓ Socialización del Manual de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Formar al Personal de la entidad para la atención oportuna al Ciudadano acorde con los canales de interacción establecidos.
- ✓ Continuar la capacitación del Personal de la entidad en el uso de la BPM.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | |
|---|---|---|--|------------------|
| Componente 4: Servicio al Ciudadano | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 <i>Por medio de 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</i> | Acto administrativo | Secretario General | jul-17 |
| | 1.2 <i>Fortalecer los canales internos de comunicación entre dependencias, para que los procesos transversales de servicio al ciudadano se atiendan con eficiencia, eficacia y efectividad.</i> | Implementación de la BPM | Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia, Jefe Grupo de Sistemas | jun-17 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 <i>Mejorar el espacio físico donde funciona la Oficina de Archivo y Correspondencia, para que se puedan incorporar mas puestos de trabajo</i> | Rediseño de la Oficina de Archivo y Correspondencia | Secretario General | dic-17 |
| | 2.2 <i>Realizar los ajustes al nuevo sistema de información para mejorar el servicio</i> | Implementación de la BPM | Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia, Jefe Grupo de Sistemas | jun-17 |
| | 2.3 <i>Realizar trimestralmente reportes de recepción, seguimiento y atención a los trámites y PQRSD que solicita la ciudadanía</i> | Reporte Trimestral | Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia | abr-17 |



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | |
|---|-----|---|------------------------------------|---|--------|
| Subcomponente 3 Talento humano | 3.1 | <i>Incluir en el plan de Capacitación, inducción y reinducción, competencias para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad</i> | Plan | Jefe de la Oficina de Talento Humano | abr-17 |
| | 3.2 | <i>Socializar el manual de servicio y atención al ciudadano</i> | Solicialización del manual | Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia | jun-17 |
| | 3.3 | <i>Incluir en la evaluación del desempeño objetivos que fortalezcan el servicio al ciudadano</i> | Evaluación del desempeño | Jefe de la Oficina de Talento Humano | jun-17 |
| | 3.4 | <i>Incluir en el Programa de Bienestar e Incentivos, incentivos a los funcionarios que se destaquen en el servicio al ciudadano</i> | Programa de Bienestar e Incentivos | Jefe de la Oficina de Talento Humano | abr-17 |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 | <i>Elaborar reglamento interno para la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</i> | Reglamento Interno | Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia | ene-17 |
| | 4.2 | <i>Capacitar al personal que recibe la correspondencia, en los temas relaciones con las PQRSD.</i> | Plan de Capacitación | Jefe de la Oficina de Talento Humano | ene-17 |
| | 4.3 | <i>Elaborar informes trimestrales del trámite aplicado a las PQRSD.</i> | Informes | Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia | abr-17 |
| | 4.4 | <i>Documentar y legalizar todos los trámites y servicios que ofrece la entidad, con sus respectivos procedimientos, desde su recepción hasta su respuesta.</i> | Acto administrativo | Jefe de la Oficina de Sistemas, area de calidad | jun-17 |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | <i>Diseñar un formato sencillo para realizar encuestas de satisfacción, que mida la calidad y oportunidad en las respuestas a los trámites y servicios ofertados.</i> | Formato | Jefe de la Oficina de Sistemas, area de calidad | ene-17 |
| | 5.2 | <i>Realizar trimestralmente encuestas de satisfacción al ciudadano con respecto a los trámites y servicios ofertados por la entidad</i> | Encuestas | Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia | jun-17 |
| | | <i>Elaborar informes</i> | | | |



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

4.5. 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.

4.5.1. 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 por la Estrategia de Gobierno en Línea.

La Gobernación ha implementado acciones de publicación y/o divulgación de información relacionada con su estructura orgánica, algunos procedimientos, servicios y funcionamiento, que seguirá implementando durante la vigencia 2017.

El ente territorial ha divulgado diversos datos de diferente orden de interés de la comunidad en su página WEB y demás servicios en línea; lo cual se seguirá desarrollando durante la vigencia 2017 bajo los lineamientos de la normatividad que rige la materia.

La administración departamental ha venido publicando en el SECOP y su página WEB todo lo concerniente a sus procesos contractuales, lo mejorará durante la vigencia de 2017 publicando integral y oportunamente cada procedimiento contractual que forma parte de las etapas precontractual, contractual y poscontractual.

Así mismo, la entidad cuenta con el Programa Gobierno en Línea-GELT en aplicación, donde se publica y divulga la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

Durante la vigencia de 2017, la entidad hará mayor énfasis en los contenidos de la información que se divulgue a través de su portal en términos de calidad, oportunidad, relevancia y comprensibilidad de los usuarios

4.5.2. Transparencia Pasiva

Se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley (C.P.A.C.A.-Ley 1755 de 2015); lo cual exige garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente del presente Plan.

Para la gestión de las solicitudes se debe tener en cuenta el principio de gratuidad; es decir, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información, revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública; lo cual debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados. Debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley arriba descrita. Debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Para apoyar el proceso de gestión de información de la Gobernación durante la vigencia de 2017, se adoptarán y actualizarán el Registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservadas mediante acto administrativo y se publicarán en la página WEB de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

Así mismo, La entidad articulará los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.

La entidad facilitará que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, con el establecimiento del criterio diferencial de accesibilidad a información pública; para lo cual implementará acciones tendientes a divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Lo cual implica que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del Departamento, y para las personas en situación de discapacidad.

Se adecuarán los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

Ha adecuado y seguirá Implementando los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

La entidad ha identificado acciones y continuará atendiendo y respondiendo a solicitud de las autoridades de las comunidades la divulgación de la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del Departamento.

Para efectos de seguimiento, la entidad generará un informe de solicitudes de acceso a información que debe contener, lo siguiente:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | | |
|---|-------------|--|---|--|-----------------------|-------------------------------|
| 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 | Implementación acciones de divulgación de información relacionada con la estructura orgánica de la entidad. | Organigrama publicado | Actividad realizada / Actividad programada | Secretaria General | 01 de Enero a 31 de Diciembre |
| | 1.2 | Implementación acciones de divulgación de procedimientos, servicios y funcionamiento más relevantes de la entidad. | Procedimientos, servicios y funcionamiento de la entidad publicados | Actividad realizada / Actividad programada | Secretaria General | 01 de Enero a 31 de Diciembre |
| | 1.3 | Implementación de acciones de divulgación de datos de diferente orden y de interés de la comunidad, a través de la página web, Facebook, twitter, buzón PQRSD. | Datos de interés comunitario publicados | Actividad realizada / Actividad programada | Todas las Secretarías | 01 de Enero a 31 de Diciembre |



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | |
|--|-----|---|---------------------------------|---|--------------------------|-------------------------------|
| | 1.4 | Implementación de acciones de divulgación de la contratación pública en el SECOP y la página Web de la entidad. | Publicación de la contratación. | Número de contratos publicados / Total contratos | Secretaria General | 01 de Enero a 31 de Diciembre |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 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 | Actividad realizada / Actividad programada | Secretaria General | 01 de Enero a 31 de Diciembre |
| | 3.2 | Adoptar y actualizar el esquema de publicación de información. | Acto Administrativo | Actividad realizada / Actividad programada | Oficina de Prensa | 01 de Enero a 31 de Diciembre |
| | 3.3 | Adoptar y actualizar el índice de información clasificada y reservada | Acto Administrativo | Actividad realizada / Actividad programada | Oficina Asesora Jurídica | 01 de Enero a 31 de Diciembre |



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | |
|--|-----|--|-----------------------------------|--|-----------------------|-------------------------------|
| | 3.4 | Articulación de los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del programa de gestión documental. | Acto Administrativo | Actividad realizada / Actividad programada | Secretaria General | 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. | Formatos publicados | Actividad realizada / Actividad programada | Todas las Secretarías | 01 de Enero a 31 de Diciembre |
| | 4.2 | Adecuación medios electrónicos accesibilidad población en situación de discapacidad. | Medios electrónicos dispuestos | Actividad realizada / Actividad programada | Secretaria General | 01 de Enero a 31 de Diciembre |
| | 4.3 | Divulgación de información pública en los idiomas oficiales del Departamento. | Información publicada | Actividad realizada / Actividad programada | Oficina de Prensa | 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 |



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

| | | | | | | |
|--|-----|-------------------------------------|-----------------------------------|--|--|-------------------------------------|
| | 5.2 | Generación informe sobre las PQRSD. | 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

Nit: 892.400.038-2

4.6. SEXTO COMPONENTE. Iniciativas Adicionales.

4.6.1. 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:

4.6.1.1. La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad.

4.6.1.2. La fidelidad a la institución, jefes, compañeros y comunidad es imperativo del servicio público.

4.6.1.3. Las decisiones y actividades del servidor público, garantizan la prevalencia del interés general sobre el interés particular.

4.6.1.4. 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.

4.6.1.5. La imagen pública está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.

4.6.1.6. Es imperativo del servidor público, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.

4.6.1.7. El servicio público comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.

4.6.2. VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES

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



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

valores éticos:



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

- 4.6.2.1.** Imparcialidad. La toma de decisiones está orientadas hacia el logro de la calidad e igualdad en la prestación del servicio, evitando ser afectada por intereses particulares que impacten negativamente la colectividad.
- 4.6.2.2.** 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.
- 4.6.2.3.** Lealtad. Gratitud y amor con la empresa, los jefes, los compañeros, la familia y la sociedad.
- 4.6.2.4.** Honestidad. Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.
- 4.6.2.5.** Respeto. Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.
- 4.6.2.6.** Productividad. Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización del tiempo y los recursos.
- 4.6.2.7.** Solidaridad. Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.
- 4.6.2.8.** Pertenencia. Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la empresa y en sus valores aceptados.
- 4.6.2.9.** Justicia. Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos y las decisiones.
- 4.6.2.10.** Tolerancia. Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.
- 4.6.2.11.** 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.

5. 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.

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 2017.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina de Control Interno, realizará la verificación de la elaboración del Plan, su publicación, el seguimiento y control de las acciones contempladas en el mismo en Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31 de 2017 a través de la Matriz de Seguimiento para cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.