



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

Gobernación Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

Enero 2018



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,

Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
2.1. OBJETIVO GENERAL	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. ALCANCE.....	3
4. ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES.....	3
4.1. MISIÓN INSTITUCIONAL.....	3
4.2. VISIÓN INSTITUCIONAL.....	4
4.3. OBJETIVOS DE LA GOBERNACIÓN.....	4
5. COMPONENTES DEL PLAN	4
5.1. PRIMER COMPONENTE. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción.	4
5.2. SEGUNDO COMPONENTE. Racionalización de trámites.	12
5.3. TERCER COMPONENTE. Rendición de Cuentas.....	15
5.4. CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	21
5.5. QUINTO COMPONENTE. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	27
5.5.1. Transparencia Activa	27
5.5.2. Transparencia Pasiva.....	28
6. EJECUCIÓN.....	35
7. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	36



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,

Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflowar

Nit: 892.400.038-2

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 2018, 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", por ello se elaboró el plan correspondiente al año 2018, siguiendo cada uno de los componentes y lineamientos establecido por el antes mencionado decreto.

2. OBJETIVOS

2.1. 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 2018, 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.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.2.1. Promover, publicar e implementar las herramientas de control dentro de la Administración Departamental, para evitar los posibles actos de corrupción durante la vigencia 2018 y adoptar las medidas necesarias para mejorar la 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 Scaflower

Nit: 892.400.038-2

2.2.2. 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.

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

1.2.4. 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.

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

1.2.6. 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.

1.2.7. 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 2018, 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

4.1. 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.

4.2. 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



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,

Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

una cultura autóctona, participativa e incluyente.

4.3. 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.

3.3.2. 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.

3.3.3. Mejorar la competencia de nuestros servidores para que nuestro talento humano pueda atender con eficiencia y eficacia a todos nuestros usuarios.

3.3.4. Fortalecer las políticas implementadas para fomentar el desarrollo sostenible del Departamento como Reserva de la Biosfera.

3.3.5. Propender por el desarrollo económico de las islas a través de estrategias construidas con la participación de todos los sectores.

3.3.6. 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:

- 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.
- Componente Racionalización de Trámites.
- Componente Rendición de Cuentas.
- Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

5.1. 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 Scaflower

Nit: 892.400.038-2

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 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 2018.

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 Scaflower

Nit: 892.400.038-2

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
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control					
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones				
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 2018	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 2018	Establecer controles en procesos presupuestales y procesos de pago	Actividades de capacitación en materia presupuestal sobre la			Comprobar que las actividades de



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	1 Enero – 31 Diciembre 2018		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 2018	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 2018	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 2018	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 2018	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					
	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 2018	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 2018	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

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	Posible	mayor	30 Alta	Preventivo	Rara vez	Moderada	5 Baja	1Enero – 31 Diciembre 2018	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																				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																							
	Fallas en la revisión periódica del sistema																							
	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 2018	1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta.	1. Alarmas generadas.	Comprobación alarmas generadas	Oficina de Archivo y Correspondencia	No. de alarmas generadas / No. Total de peticiones.								
	Falta de claridad en la exposición y																2.Revisión o visto bueno de la respuesta emitida	2.Lista chequeo revisión	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.		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 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 2018	1. Revisión de los Procesos. 2. Salidas periódicas a despachos judiciales	1. lista de chequeo revisión procesos. 2. Lista de chequeo visitas despachos judiciales.	1. Comprobar lista de chequeo. 2. Comprobar visitas periódicas a despachos judiciales	Oficina Asesora Jurídica	No. de procesos revisados / total de procesos
	Falta de vigilancia judicial															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 2018	1. Realizar Auditoría al proceso de Cobro Coactivo 2. Elaborar Plan de Mejoramiento de conformidad con los hallazgos encontrados.	1. Informe de auditoría interna cobro coactivo. 2. Planes de mejoramiento suscritos	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

Nit: 892.400.038-2

														2. Verificar presentación planes de mejora 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 2018	1. Actualizar Manual de Procesos y Procedimientos. 2. Actualizar el inventario de Trámites 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
	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

Nit: 892.400.038-2

5.2. SEGUNDO COMPONENTE. Racionalización de trámites.

El plan anti corrupción de la vigencia 2018, se desarrolló con un alto sentido de compromiso por parte de diferentes Secretarías de la Gobernación Departamental en cabeza de la Secretaría de Planeación, responsable de este Proceso, y en este punto denominado COMPONENTE 2 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES, se identifican y se busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos, simplificando así los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agregan valor para optimizar la respuesta al cliente externo que demanda los servicios que presta la gobernación Departamental de San Andrés.

Por todo lo anterior es una prioridad para esta anualidad, que la Gobernación Departamental de San Andrés Isla, determine de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea en la página web de la entidad www.sanandres.gov.co, al 100% de su funcionamiento, por lo que se está priorizando en cuales se requiere mejorar para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción de los usuarios, en la actualidad se informa vía web a la ciudadanía a sobre los proyectos, alcances y demás acontecimientos de importancia ocurridos en el municipio. Además, la página virtual de la Gobernación cuenta con recepción de Quejas y Reclamos con el fin de dar respuestas de manera más oportuna y con mejor calidad a los requerimientos efectuados por los ciudadanos, es por ello que la Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en pro de acercar al ciudadano con la administración pública, para la vigencia 2018, 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							
Sector Administrativo									
Departamento:		San Andrés y Providencia							
Municipio:		San Andrés							
		Orden		Territorial					
		Año Vigencia:		2017					
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	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 trámite 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 trámite 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 trámite totalmente en línea	Secretaría General	01/04/2017	31/12/2017



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

5.3. 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:

- 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 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:

- Transparencia en 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.

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



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

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 contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. 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 2018, 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 sus ámbitos de la siguiente manera:



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

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.

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 Scaflower

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	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	Ejecución de la gestión de la Gobernación de San Andrés Isla en la página web visto	Secretaria de Planeación Departamental	Marzo 2018



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Definir la estrategia frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016	Establecer fecha, lugar y metodología para la audiencia pública de rendición de cuentas.	Secretaria de Planeación Departamental	Marzo/2018
	2.2	Realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Realización de la Audiencias públicas de rendición de Cuentas de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Ley 489 /98	Despacho del Gobernador y Secretarias de Despacho	Mayo/2018
	2.3	Ejercicio de dialogo preparatorio para la audiencia pública de rendición de cuentas en los consejos comunitarios	Realización del dialogo preparatorio	Despacho del Gobernador y Secretarias de Despacho	Abril/2018
	2.4	Formación, capacitación e inducción a servidores públicos y ciudadanos en el diseño de procesos de rendición de cuentas.	Realización jornada capacitación a servidores y ciudadanos	Secretaria General Secretaria de Planeación	Marzo/2018



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>Visibilizar permanentemente la gestión</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 /2018</p>
--	-------------------	---	--	---	-------------------



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

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 y Secretarías de Despacho	Abril /2018
	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, Secretaria de Planeación, Secretaria General.	Julio/2018
	4.3	Evaluación rendición de cuentas: - Calidad de la información - Participación ciudadana - Calidad del dialogo - Plan de acción correctivas o plan de mejoramiento	Preparación y presentación Informe de evaluación de rendición de cuentas	Secretaria de Planeación	Junio/2018



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

5.4. 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:

5.4.1. 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



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

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.

5.4.2. 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 permitiendo así:

- Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes;
- Aumentar la satisfacción de los clientes de la Entidad;
- Estandarizar conceptos y lineamientos;
- Brindar mayor soporte y apoyo a las dependencias para dar las respuestas a las solicitudes

Es por ello que en la vigencia 2018, 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 Scaflower

Nit: 892.400.038-2

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	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-2018
	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.	Implementación de la 8PM	Jefe de oficina de Archivo y Correspondencia, Jefe Grupo de Sistemas	Jun-2018
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-2018
	2.2	Realizar los ajustes al nuevo sistema de información para mejorar el servicio	Implementación de la 8PM	Jefe de Oficina de Archivo y Correspondencia, Jefe Grupo de Sistemas	Jun-2018
	2.3	Realizar trimestralmente reportes de recepción y seguimientos y atención a los trámites y PQRS que solicita la ciudadanía.	Reporte Trimestral	Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia	Abr-2018
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-2018
	3.2	Socializar el manual de servicio y atención al ciudadano.	Socialización del manual	Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Jun-2018
	3.3	Incluir en la evaluación del desempeño de objetivos que	Programa de Bienestar e	Jefe de la Oficina de Talento	Jun-2018



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

		fortalezcan el servicio al ciudadano.	Incentivos	Humano	
	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-2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar Reglamento Interno para la gestión y tramite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Reglamento Interno	Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Ene-2018
	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-2018
	4.3	Elaborar informes trimestrales del trámite aplicado a los PQRSD.	Informes	Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Abr-2018
	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-2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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-2018
	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	Jun-2018
	5.3	Elaborar Informes Bimestrales de los resultados de las encuestas a la alta dirección.	Informes	Jefe de la Oficina de Archivo y Correspondencia	Jun-2018



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

5.5. 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.

5.5.1. 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 2018.

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 2018 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 2018 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 2018, 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

5.5.2. 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 2018, 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.

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 Scaflower

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.

Es así como la Gobernación Departamental de San Andrés Isla ha direccionado sus objetivos de fortalecimiento de los niveles de Transparencia y participación ciudadana. Teniendo en cuenta la necesidad permanente de generar datos, el Departamento Archipiélago a través de medios y canales se 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.

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



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seafloower

Nit: 892.400.038-2

- Página de Facebook

https://www.facebook.com/GobernacionSAI/?hc_ref=ARQtPx1NFF5XcekjNiXFKviwuU_V-R-RqyL1Kv37-w1GKtCy01_sNtsWgGH1vtRtbrw&fref=nf



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





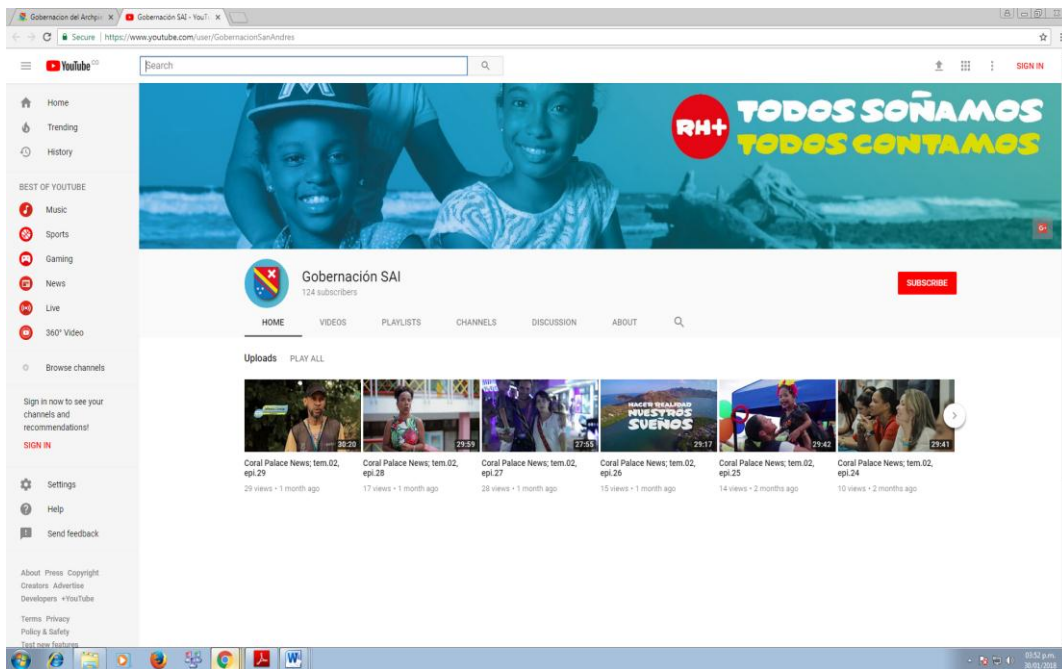
GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

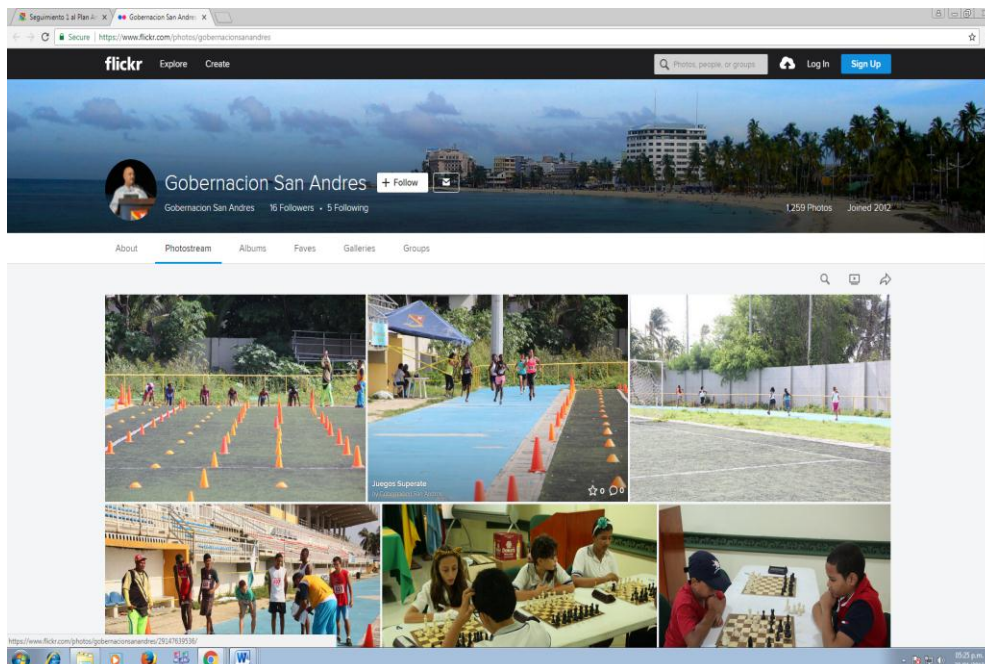
Reserva de Biosfera Seafloower

Nit: 892.400.038-2

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



- <https://www.flickr.com/photos/gobernacionsanandres>





GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

- Noticiero Institucional CORAL PALACE que se presenta todos los miércoles de 7:30 a 8:00 pm en el canal de TELEISLA.

The screenshot shows the website for TELEISLAS. The main content area is titled "Programación" and has tabs for "LUNES", "MARTES", "MIÉRCOLES", "JUEVES", "VIERNES", "SÁBADO", and "DOMINGO". The "MIÉRCOLES" tab is selected, showing a list of programs for that day. The programs listed include:

- 09:55 AM HIBRIDO NACIONAL: PARRILLA DE PROGRAMACIÓN
- 09:00 AM HEALTH MAGAZINE
- 07:00 AM MORNING SHOW
- 06:00 AM SEMILLAS DE CONVIVENCIA
- 10:00 AM NIGHT TALKS (REPETICIÓN DEL MARTES)
- 10:30 AM DEEP BLUE
- 11:00 AM TELEISLAS NEWS
- 12:00 PM SA COCINA Y MBR
- 12:30 PM SABOR DE MI TIERRA
- 01:00 PM CONEXIÓN VITAL
- 02:00 PM FACE TO FACE
- 02:30 PM ANTES DE LA FIESTA
- 03:00 PM SHERKATA O EL MAR DE TRIUNFO
- 03:30 PM TELEISLAS TICS
- 04:00 PM DA MUSIC
- 05:15 PM HIBRIDO NACIONAL: PARRILLA DE PROGRAMACIÓN
- 06:00 PM SERIOUS THINGS
- 06:30 PM BIG FASHY
- 07:00 PM ESPACIO POLITICO
- 07:00 PM CLIP RAJAL Y OUR PARADISE
- 07:15 PM FINDER
- 07:30 PM CORAL PALACE
- 08:00 PM TELEISLAS NEWS
- 09:00 PM CARIBBEAN PEOPLE
- 09:30 PM FACE TO FACE
- 10:00 PM SEMILLAS DE CONVIVENCIA
- 11:00 PM MORNING SHOW
- 02:15 AM DA MUSIC
- 03:00 AM TILIVE
- 05:00 AM FARM AND NATURE

On the right side of the page, there is a "San Andrés - Clima" widget showing weather information for the current day and the following days. The current weather is 27°C with a North-East wind of 14 km/h. The widget also includes a "Select Language" dropdown and a "Powered by Google Translate" notice.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

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	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 Scaflower

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 Scaflowier

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
	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 Scaflower

Nit: 892.400.038-2

5.6. SEXTO COMPONENTE. Iniciativas Adicionales.

5.6.1. 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:

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

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

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

5.6.1.4. 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.

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

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

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

5.6.2. 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 valores éticos:



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

5.6.2.1. 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.

5.6.2.2. 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.

5.6.2.3. Lealtad. Gratitud y amor con la empresa, los jefes, los compañeros, la familia y la sociedad.

5.6.2.4. Honestidad. Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.

5.6.2.5. Respeto. Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.

5.6.2.6. Productividad. Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización del tiempo y los recursos.

5.6.2.7. Solidaridad. Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.

5.6.2.8. Pertenencia. Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la empresa y en sus valores aceptados.

5.6.2.9. Justicia. Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos y las decisiones.

5.6.2.10. Tolerancia. Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.

5.6.2.11. 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.

6. 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 2018.



GOBERNACION

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

7. 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 2018 por intermedio de la Matriz de Seguimiento que tiene cada componente dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.