

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Gobernación Archipiélago San Andrés Islas
Vigencia Periodo de seguimiento Enero a Abril de 2019
Fecha Publicación Mayo 2019

1. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Seguimiento OCI				
Fecha de Seguimiento: septiembre 2018				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Gestión Financiera	Implementación de protocolos de seguridad.	se mantienen los protocolos de seguridad	70	La entidad cuenta con los siguientes protocolos de seguridad: <ol style="list-style-type: none"> 1. Seguridad de la información y sus productos 2. Implementación y mantenimiento sistemas de seguridad perimetral. 3. Hacking ético y test de penetración 4. SGSI- Sistema Gestión seguridad Información 5. Servicios en seguridad de la información. 6. formación en seguridad informática S-LEARNING 7. Informática forense y recuperación de datos. 8. Soporte de sistema instalado 9. Software antivirus KASPESKY, debidamente licenciado. Es necesario realizar actividades de prevención y jornadas de divulgación/socialización de los protocolos de seguridad.

	Establecer controles en procesos presupuestales y procesos de pago	La entidad cuenta con una plataforma tecnológica bajo el contexto PCTG2K (módulos de presupuesto, tesorería, contabilidad y central de cuentas) con controles implícitos.	60	Se realizan actualizaciones y versionamientos permanentemente a través de la firma PCT Ltda. La secretaria de hacienda levanto el manual de procedimientos del proceso de gestión financiera para las áreas de presupuesto y tesorería (pago) y enunciando los controles para cada uno, no obstante falta la adopción formal de dicho manual, así como actividades de capacitación en materia presupuestal sobre la definición de gastos.
Contratación	Expedir certificación en la que conste que la actividad que se pretende contratar se encuentra incluida dentro del plan anual de adquisiciones	Relación de Cantidad de certificados expedidos en el cuatrimestre del PAA del total de procesos publicados en el mismo periodo.	60	Es importante recordar que las Entidades Estatales deben elaborar un Plan Anual de Adquisiciones, el cual debe contener la lista de bienes, obras y servicios que pretenden adquirir durante el año. Se debe mantener base de datos sobre certificaciones expedidas sobre incorporación en el PAA durante cada vigencia. Falta verificar la expedición de certificados de inclusión de proyectos en el PAA
	Revisar los pliegos de contratación de manera previa a su publicación.	Manual de contratación actualizado mediante decreto 030 y 047 del 2016	70	Falta elaborar lista de chequeo efectuando revisión y seguimiento periódico.
	Vigilar la aplicación de la tabla de honorarios	Celebración de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.		Las excepciones conforme al artículo segundo de la resolución 009673 de 2018 limitan la adecuada aplicación de las remuneraciones contempladas en la tabla y por ende el cálculo del indicador.
	Revisar los pliegos de condiciones de manera previa a su publicación, cumplimiento de las normas de contratación.	La oficina asesora jurídica realiza la revisión de los pliegos de condiciones previa publicación	70	Falta elaborar lista de chequeo o cumplimiento de normas de contratación pública, efectuando revisión y seguimiento periódico.

	Vigilar el cumplimiento de la normatividad y el manual de contratación	La oficina asesora verifica el cumplimiento del marco normativo a través del manual vigente y DUR 1082/15 y reglamentarios.	70	Falta elaborar lista de chequeo o cumplimiento de normas de contratación pública, efectuando revisión y seguimiento periódico.
	Capacitar al personal que ejercerá las funciones de supervisión.		40	Falta verificar el cumplimiento de los planes de formación y capacitación.
Gestión Administrativa	Capacitación en normatividad correspondiente	Incluido en el plan de capacitación de la presente vigencia	40	Falta verificar el cumplimiento de los planes de formación y capacitación.
Atención e Información al ciudadano	capacitación permanente sobre política nacional de atención al ciudadano y nuevo código contencioso administrativo	Incluido en el plan de capacitación de la presente vigencia	40	Falta verificar el cumplimiento de los planes de formación y capacitación.
	Generación de alertas en la base de datos de radicación de peticiones en la oficina de correspondencia.	La entidad viene utilizando el sistema de información de comunicaciones oficiales y tramites DIGIFILE.	65	El área de archivo y correspondencia lanzo la estrategia "100% de PQRSD respondidas", con el objeto de que sean respondidas dentro de los términos, generando conciencia y responsabilidad en los funcionarios. Comprobación de alertas generadas y atender las descargas en la web Digifile
	Procedimiento para dar respuesta dentro de los términos establecidos en la norma a las solicitudes, PQR o consultas.	El acto administrativo fue revisado, aprobado y expedido.	70	Resolución No. 005450 del 15 de diciembre de 2016, Por medio de la cual se reglamenta el tramite interno del Derecho de Petición ante la gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Falta verificación, actualización y socialización del procedimiento de respuesta a PQRSD
	Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta.	No se generan alarmas. La entidad se encuentra en la transición del nuevo software a BPM	65	El sistema genera un listado de pendientes a cada usuario. Lo que se considera momentáneamente como alarma de las tareas pendientes, se trabaja con la generación de alarmas a los correos institucionales de los usuarios.

				Comprobación de alertas generadas y atender las descargas en la web Digifile
	Revisión o Vo. Bo. respuesta emitida por parte del jefe inmediato	No todas las respuestas emitidas son revisadas por el jefe inmediato	60	Cada respuesta debe pasar por el filtro de revisión antes de ser emitida.
	Actualización del procedimiento de respuestas a PQRSD conforme a lineamientos del Estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011	El acto administrativo fue revisado, aprobado y expedido.	70	Resolución No. 005450 del 15 de diciembre de 2016, Por medio de la cual se reglamenta el tramite interno del Derecho de Petición ante la gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Falta verificación, actualización y socialización del procedimiento de respuesta a PQRSD
Gestión Jurídica	Revisión semanal de los procesos	En la actualidad se cuenta con un formato que establece los detalles de cada proceso y permite la actualización de la información respecto de los procesos judiciales.	65	Se encuentra en proceso de ajuste en atención a las observaciones que emiten los profesionales encargados del litigio judicial en representación del Departamento. Es importante oficializar el formato a través del código y versionamiento por parte del MIPG (integración SISTEDA y SGC)
	Salidas periódicas a despachos judiciales	La información señalada en el cuadro anterior es el resultado de las visitas periódicas hecha a los despachos judiciales.	65	las visitas periódicas a los despachos judiciales permiten actualizar el formato de procesos. Es importante oficializar el formato a través del código y versionamiento por parte del MIPG (integración SISTEDA y SGC)
Gestión de Cobro Coactivo	Realizar auditoria al proceso de cobro coactivo		0	Falta programar auditoria al proceso de cobro coactivo
	Elaborar plan de mejoramiento conforme a los hallazgos encontrados		0	Falta programar auditoria al proceso de cobro coactivo
Reconocimiento de un derecho como la expedición de	Actualizar el manual de procesos y procedimientos	Manual de procesos actualizado	80	La Entidad levanto manuales de procedimientos de la secretaria de hacienda, movilidad y salud durante la vigencia 2018, no obstante, no han sido adoptados formalmente.

licencias y/o permisos	Actualizar el inventario de trámites de la entidad estableciendo claramente los requisitos de cada uno	Tramites documentados	90	La Entidad documentó e inscribió en el Sistema Único de Trámites – SUIT: 148 trámites
------------------------	--	-----------------------	----	---

2. Componente Racionalización de trámites

Seguimiento OCI				
Fecha de Seguimiento: septiembre 2018				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Proceso de Contratación	Envío de documentos electrónicos		0	Falta proceso de contratación sistematizado
Seguimiento a los Contratos	Trámite/OPA* Total en Línea		0	Falta proceso de contratación sistematizado
Ingreso de Pasajeros en el Departamento Archipiélago.	Trámite/OPA* Total en Línea		0	Falta registro de ingreso de pasajeros con validación del documento de identidad y lectura biométrica ante la Registraduría Nacional del Estado Civil

3. Componente Rendición de cuentas

Seguimiento OCI				
Fecha de Seguimiento: septiembre 2018				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	Se publicó en la página web de la Gobernación el informe de gestión 2018	70	Falta informe de seguimiento al cumplimiento de metas físicas
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir la estrategia frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Se realizó audiencia pública de rendición de cuentas durante el mes de abril de 2019 y se estableció fecha, lugar y metodología	100	
	Formación, capacitación e inducción a servidores públicos y ciudadanos en el diseño de procesos de Rendición de Cuentas		0	Falta realización jornada capacitación a servidores públicos y ciudadanos sobre la rendición de cuentas
	Ejercicio de diálogo preparatorio para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas		0	Falta realización del dialogo preparatorio
	Realización de Audiencia Pública de Rendición de cuentas	Se realizó audiencia pública de rendición de cuentas durante el mes de abril de 2019 y se estableció fecha, lugar y metodología	100	

Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Visibilizar permanentemente la Gestión	La entidad cuenta con herramientas de democratización de la información a través de sus sistemas en línea.	70	Publicación permanente en los medios de comunicación de la gestión y ejecución de actividades del Gobierno Departamental y en la página web los documentos consolidados en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, entre los que se encuentran: el consolidado de preguntas y respuestas, la evaluación a la Audiencia y los vídeos de esta.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Actividades de Monitoreo y Revisión	Se viene realizando primer seguimiento al PAAC con corte abril 30 de 2019	33	
	Diseñar e implementar nuevos mecanismos de Participación Comunitaria.		75	Desarrollo de una Estrategia de Comunicación para potenciar la Gestión de Gobierno Abierto, con plataformas tecnológicas que permitan una interacción en vivo
	Evaluación rendición de cuentas: - Calidad de la información -Participación ciudadana -Calidad del dialogo -Plan de acción correctivas o plan de mejoramiento		0	Falta Preparación y presentación de informe de evaluación de Rendición de Cuentas

4. Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

Seguimiento OCI				
Fecha de Seguimiento: septiembre 2018				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	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 y procedimientos		0	La entidad no ha expedido aun el acto administrativo de creación del grupo de servicio al ciudadano y gestión documental. Ver artículo 7 del decreto 0227 de 2012.
	Fortalecer los canales de comunicación entre dependencias, para que los procesos transversales de servicio al ciudadano se atiendan con eficiencia, eficacia y efectividad. Realizar seguimientos periódicos a las diferentes dependencias, en cuanto a la oportunidad de las respuestas a las PQRSD recibidos en la ventanilla única		0	Falta implementación de las políticas del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano
	Revisar y actualizar los protocolos que existen para los diferentes canales de atención a la ciudadanía. Definir e implementar un procedimiento para recibir y dar respuesta a la población que se comunica en lenguas nativas. Decreto 1166 Julio 19/2016		40	Falta revisión de los protocolos de Atención al ciudadano

Fortalecimiento de los canales de atención	Mejorar el espacio físico donde funciona la Oficina de Archivo y Correspondencia para que se puedan incorporar más puestos de trabajo		0	No se ha realizado el rediseño de la Oficina de Archivo y Correspondencia.
	Realizar los ajustes al nuevo sistema de información para mejorar el servicio. Mejorar las alarmas que emite el Sistema de Información con el fin de disminuir el porcentaje de PQRSD vencidas (Silencio Administrativo Positivo)		65	El área de archivo y correspondencia lanzo la estrategia "100% de PQRSD respondidas", con el objeto de que sean respondidas dentro de los términos, generando conciencia y responsabilidad en los funcionarios. Comprobación de alertas generadas y atender las descargas en la web Digifile
	Realizar trimestralmente reportes y seguimiento y atención a los trámites y PQRSD que solicita la ciudadanía		25	Se han efectuado el primer reporte trimestrales.
	Publicar trimestralmente a través de los diferentes canales de comunicación los informes de PQRSD		25	Se han efectuado el primer reporte trimestrales.
Talento humano	Incluir en el plan de Capacitación, inducción y reinducción, competencias para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	Se formuló el plan de capacitación	50	Faltan realizar jornadas de Inducción y Reinducción durante la presente vigencia.
	Socializar el manual de servicio y atención al ciudadano. Socializar el manual de servicio y Atención al Ciudadano a todas las dependencias de la entidad	Se adopta el manual de Servicio al ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago mediante decreto Número 0569 del 13 de diciembre de 2016	0	Falta realizar socialización con el equipo de Archivo y correspondencia de la entidad. Es importante efectuar socialización con todo el personal de la entidad.

	Incluir en la evaluación del desempeño objetivos que fortalezcan el servicio al ciudadano		0	Falta realizar jornada de capacitación sobre el programa nacional de servicio al ciudadano a todos los servidores de la entidad
	Incluir en el Programa de Bienestar e Incentivos, brindando incentivos a los funcionarios que se destaquen en el servicio al ciudadano		0	
Normativo y procedimental	Elaborar reglamento interno para la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	El acto administrativo fue revisado, aprobado y expedido.	100	Resolución No. 005450 del 15 de diciembre de 2016, Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
	Capacitar al personal que recibe la correspondencia, en los temas relacionados con las PQRSD		65	Falta realizar jornada de capacitación sobre PQRSD a todos los servidores de la entidad
	Elaborar informes trimestrales del trámite aplicado a las PQRSD		25	Se ha efectuado primer reporte trimestral.
	Documentar y legalizar todos los trámites y servicios que ofrece la entidad, con sus respectivos procedimientos, desde su recepción hasta su respuesta.		70	La entidad ha levantado manuales de procedimientos de las áreas que conforman los procesos, no obstante, no han sido adoptados formalmente mediante acto administrativo

Relacionamiento con el ciudadano	Diseñar un formato sencillo para realizar encuestas de satisfacción, que mida la calidad y oportunidad en las respuestas a los trámites y servicios ofertados.	La entidad cuenta con un formato diseñado.	100	
	Realizar trimestralmente encuestas de satisfacción al ciudadano con respecto a los trámites y servicios ofertados por la entidad		0	Las encuestas diligenciadas deben ser analizadas para ser tenidas en cuenta para la mejora continua por parte de la entidad.
	Realizar Bimestralmente encuestas de Satisfacción y Percepción Ciudadana respecto a los trámites y servicios afectados por la entidad		0	
	Elaborar Informes Bimestrales de los resultados de las encuestas a la alta dirección.		0	Las encuestas diligenciadas deben ser analizadas para ser tenidas en cuenta para la mejora continua por parte de la entidad.

5. Componente

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Seguimiento OCI				
Fecha de Seguimiento: septiembre 2018				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de la estructura orgánica de la Entidad	Se encuentra publicado la estructura orgánica de la Entidad	100	
	Publicación de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Entidad en la ventanilla única institucional de la página web www.sanandres.gov.co		70	
	Implementación de acciones de divulgación de datos abiertos publicados y actualizados en el portal www.datos.gov.co		70	
	Publicación de los procesos de contratación en el SECOP y la página Web de la Entidad.		65	
	Implementación de acciones de publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital -EGD		0	Número de acciones de la EGD publicadas y divulgadas/Número de acciones de la EGD ejecutadas
	Implementación de acciones de divulgación de datos de diferente orden y de interés de la comunidad, a través de la página Web, Facebook, twitter.		70	Datos de interés comunitario publicados y divulgados

Lineamientos de Transparencia Pasiva	Aplicación del principio de gratuidad	La entidad aplica el principio de gratuidad, puesto que no hace incurrir en costos adicionales las solicitudes de la ciudadanía.	100	
	Revisión de los estándares de contenido y oportunidad de las respuestas.	Los estándares de contenido y oportunidad son monitoreados por el inmediato superior jerárquico quien autoriza o refrenda la solicitud respectiva.	65	Las distintas dependencias deben verificar continuamente la coherencia, integralidad y oportunidad en la respuesta a los requerimientos efectuados.
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Adoptar y actualizar el registro o inventario de activos de información.	A través de la estrategia de gobierno digital se cuenta con registros de activos de información no obstante la entidad aún no ha adoptado mediante acto administrativo el registro o inventario correspondiente.	70	Falta adoptar formalmente mediante acto administrativo el registro o inventario correspondiente.
	Adoptar y actualizar el esquema de publicación de información.	La entidad no ha adoptado formalmente el esquema, no obstante, cuenta con un esquema de publicación actualizado.	50	Falta expedición de Acto Administrativo de adopción del esquema.
	Adoptar y actualizar el índice de información clasificada y reservada	La entidad aún no ha adoptado formalmente el índice de información reservada y clasificada.	0	Falta expedición de Acto Administrativo de adopción del índice de información.
	Articulación de los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del programa de gestión documental.	La Entidad se encuentra implementando una herramienta que integra los procesos de gestión	70	Presentar y aplicar la herramienta de integración de los procesos.

		documental para la toma de decisiones		
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementación acciones de divulgación de información en formatos alternativos comprensibles para poblaciones específicas.	A través de diversos medios (redes sociales, email, prensa escrita, radio y televisión), la Entidad pública infografías y diversas piezas editoriales a poblaciones específicas	80	Es importante incluir y tener personal capacitado en lenguaje de señas y ayudas tecnológicas para esa población.
	Adecuación medios electrónicos accesibilidad población en situación de discapacidad.	La entidad ha puesto a disposición medios electrónicos tales como buzón de PQRSD, chat interactivo con la entidad, acceso a internet.	80	Es importante incluir y tener personal capacitado en lenguaje de señas y ayudas tecnológicas para esa población.
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad		0	
	Divulgación de información pública en los idiomas oficiales del Departamento.	La entidad divulga información pública en los idiomas oficiales del departamento para lo cual cuenta con un traductor en planta.	100	
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generación informe sobre las solicitudes de información a la entidad.	Archivo y correspondencia suministra información para el informe semestral de PQRSD	100	
	Generación informe sobre las PQRSD.	La OCI presenta informes semestrales sobre la atención de las PQRSD.	0	La OCI presentara con corte a junio 30 y a diciembre 31 de 2019 los informes semestrales de PQRSD.

6. Componente.

Iniciativas Adicionales

Seguimiento OCI				
Fecha de Seguimiento: septiembre 2018				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Principios éticos institucionales	Realizar jornadas de inducción y re inducción para el fortalecimiento de los valores éticos y morales que rigen la entidad.		70	La inducción se debe realizar al ingreso del personal a la entidad y periódicamente reinducción sobre el código de integridad adoptado en cumplimiento del decreto 1499 de 2017, como segunda política asociada a la primera dimensión del MIPG (Talento Humano)