

## FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Entidad** Gobernación Archipiélago San Andrés Islas  
**Vigencia** Periodo de seguimiento Septiembre a Diciembre de 2018  
**Fecha Publicación** Enero 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	100	La entidad cuenta con los siguientes protocolos de seguridad: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguridad de la información y sus productos</li> <li>2. Implementación y mantenimiento sistemas de seguridad perimetral.</li> <li>3. Hacking ético y test de penetración</li> <li>4. SGSI- Sistema Gestión seguridad Información</li> <li>5. Servicios en seguridad de la información.</li> <li>6. formación en seguridad informática S-LEARNING</li> <li>7. Informática forense y recuperación de datos.</li> <li>8. Soporte de sistema instalado</li> <li>9. Software antivirus KASPESKY, debidamente licenciado.</li> </ol> El área de sistemas y la secretaria de hacienda presentaran informes periódicos sobre el manejo de estos protocolos, resultado o balance y efectividad de los mismos.

	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.	100	<p>Se realizan actualizaciones y versionamientos permanentemente a través de la firma PCT Ltda.</p> <p>La secretaria de hacienda establecerá los procedimientos del proceso financiero para las áreas de presupuesto y tesorería (pago) y enunciando los controles para cada uno.</p>
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.	70	<p>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.</p> <p>Se debe mantener base de datos sobre certificaciones expedidas sobre incorporación en el PAA durante cada vigencia.</p>
	Revisar los pliegos de contratación de manera previa a su publicación.	Manual de contratación actualizado mediante decreto 030 y 047 del 2016	100	Se recomienda establecer un certificado de revisión final de los pliegos de contratación previa a su publicación.
	Vigilar la aplicación de la tabla de honorarios	Celebración de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.	100	Las excepciones conforme al artículo segundo de la resolución 000025 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	90	<p>Este procedimiento se realiza previa publicación de los pliegos respectivos con el fin de garantizar que estén acorde al ordenamiento jurídico que las rige.</p> <p>Es importante recordar a las dependencias respecto de la obligación que les asiste en el envío de los pliegos de condiciones, para que se surta la revisión previa por parte de la oficina asesora jurídica.</p>

	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.	90	Este procedimiento se realiza previa publicación de los pliegos respectivos con el fin de garantizar que estén acorde al ordenamiento jurídico que las rige.
	Capacitar al personal que ejercerá las funciones de supervisión.		60	Capacitación sobre contratación fue Incluido en el plan de capacitación 2018, sin embargo, a la fecha no se ha realizado evento alguno sobre el tema.
Gestión Administrativa	Capacitación en normatividad correspondiente	Incluido en el plan de capacitación de la presente vigencia	60	Se han realizado capacitaciones en materia de gestión administrativa.
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	50	Se han realizado capacitaciones en materia de gestión administrativa; no obstante, hace falta mayor énfasis sobre el CPACA.
	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.	80	Se viene efectuando ajustes al sistema de información con miras a completar el ciclo de atención al ciudadano en lo relacionado con el registro de las respuestas realizadas. 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.
	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.	100	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.
	Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta.	No se generan alarmas. La entidad se encuentra en la transición del nuevo software a BPM		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

			80	los usuarios. 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
	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.	100	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.
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	Se adelantó auditoria y se presentó informe auditor vigencia 2017	100	
	Elaborar plan de mejoramiento conforme a los hallazgos encontrados	El plan de mejoramiento surge de las observaciones y/o hallazgos encontrados durante el proceso auditor	30	Se tiene programado seguimiento a las acciones correctivas del PMI a partir del mes de octubre 2018.

		a adelantar.		
Reconocimiento de un derecho como la expedición de licencias y/o permisos	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.
	Actualizar el inventario de trámites de la entidad estableciendo claramente los requisitos de cada uno	Tramites documentados	90	La Entidad documento e inscribió en el Sistema Único de Tramites – SUIT: 148 tramites

## 2. Componente Racionalización de tramites

Seguimiento OCI				
Fecha de Seguimiento: septiembre 2018				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Tarjeta Turismo Digital	Trámite/OPA total en línea	Tramite automatizado parcialmente	70	El Ente Territorial diseño la solución tecnológica para la implementación de la tarjeta de turismo digital. Dicho desarrollo involucra la participación activa de las Aerolíneas y la Gobernación Departamental. A la fecha la Administración Insular ha realizado (en tiempo y oportunidad) las actividades correspondientes.
Impuesto industria y comercio - ICA	Trámite/OPA total en línea	Tramite automatizado e implementado	70	La Entidad automatizó y puso a disposición de la ciudadanía el trámite de Industria y Comercio en el portal <a href="http://www.sanandres.gov.co">www.sanandres.gov.co</a> . Para operar el tramite totalmente en línea está pendiente la funcionalidad de pago
Impuesto vehículos	Trámite/OPA total en línea	Tramite automatizado e implementado	70	La Entidad automatizó y puso a disposición de la ciudadanía el trámite de Industria y Comercio en el portal <a href="http://www.sanandres.gov.co">www.sanandres.gov.co</a> . Para operar el tramite totalmente en línea está pendiente la funcionalidad de pago.
Pago rentas varias	Trámite/OPA total en línea	Tramite automatizado e implementado	70	La Entidad automatizó y puso a disposición de la ciudadanía el trámite de Industria y Comercio en el portal <a href="http://www.sanandres.gov.co">www.sanandres.gov.co</a> . Para operar el tramite totalmente en línea está pendiente la funcionalidad de pago

### 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 2017 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 2017	70	
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir la estrategia frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018		50	
	Realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas		100	La audiencia pública se realizó el 27 de diciembre de 2018
	Ejercicio de dialogo preparatorio para la audiencia pública de rendición de cuentas en los consejos comunitarios		0	
	Formación, capacitación e inducción a servidores públicos y ciudadanos en el diseño de procesos de rendición de cuentas.		30	

Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Visibilizarían permanente de la gestión. (publicación permanente en los diferentes medios de comunicación de la gestión y ejecución de actividades del Gobierno en la página web los documentos consolidados en marco de la audiencia pública)	La entidad cuenta con herramientas de democratización de la información a través de sus sistemas en línea.	60	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Actividades de Monitoreo y Revisión (realizar monitoreo y revisión a la ejecución de los 6 componentes del PAAC)	Se viene realizando segundo seguimiento al PAAC	100	
	Diseñar e implementar nuevos mecanismos de Participación Comunitaria.	Se plantearon estrategias de divulgación y ejemplos puntuales para generar dinámica con los usuarios	50	Es importante señalar los ejemplos puntuales en la estrategia utilizada.
	Evaluación rendición de cuentas: - Calidad de la información -Participación ciudadana -Calidad del dialogo -Plan de acción correctivas o plan de mejoramiento		50	



#### 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	La entidad no ha expedido aun el acto administrativo de creación del grupo de servicio al ciudadano y gestión documental.	0	Ver artículo 7 del decreto 0227 de 2012.
	Fortalecer los canales internos de comunicación entre dependencias, para que los procesos transversales de servicio al ciudadano se atiendan con eficiencia, eficacia y efectividad	Se realizaron mejoras y reportes a la herramienta de comunicación interna para la atención al ciudadano.	100	
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	Aun no se han efectuado las adecuaciones locativas para la ampliación y mejora del espacio físico.	0	
	Realizar los ajustes al nuevo sistema de información para mejorar el servicio	Se implementó el sistema de información DIGIFILE	100	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.
	Realizar trimestralmente reportes y seguimiento y atención a los trámites y	En proceso de consolidación.	75	Se han efectuado tres reportes trimestrales.

	PQRSD que solicita la ciudadanía			
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	100	Faltan realizar jornadas de Inducción y Reinducción durante la presente vigencia.
	Socializar el manual de servicio y atención al ciudadano	Se adopta el manual de Servicio al ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago mediante decreto Número 0569 del 13 de diciembre de 2016	100	Se realiza una primera 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	Se concertaron objetivos laborales y comportamentales en la primera quincena de febrero y el plan fue publicado el 31 de marzo.	80	En las charlas de capacitación a los evaluadores y evaluados se les ha hecho énfasis sobre la importancia de incluir objetivos que fortalezcan el servicio al ciudadano, los cuales fueron incluidos en la concertación de objetivos laborales y comportamentales para la evaluación del desempeño.
	Incluir en el Programa de Bienestar e Incentivos, brindando incentivos a los funcionarios que se destaquen en el servicio al ciudadano		100	En enero del presente año se aprobó el plan de bienestar e incentivos de la Gobernación en el que se incluyeron premios pecuniarios para el mejor trabajo presentado por grupos de trabajo conformado por funcionarios de la Gobernación. A través del Grupo de Talento Humano se han realizado diferentes jornadas de motivación a los funcionarios.
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	La entidad cuenta con plan de capacitación.	70	La coordinación de archivo y correspondencia ha realizado jornadas de capacitación al personal en lo concerniente al manejo de las PQRSD.
	Elaborar informes trimestrales del trámite aplicado a las PQRSD	En proceso de consolidación.	75	Se han efectuado tres reportes trimestrales.
	Documentar y legalizar todos los trámites y servicios que ofrece la entidad, con sus respectivos procedimientos, desde su recepción hasta su respuesta.		95	La entidad viene levantando manuales de procedimientos de las áreas que conforman los procesos
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.
	Elaborar informes cuatrimestrales 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	Implementación acciones de divulgación de información relacionada con la estructura orgánica de la entidad.	La entidad tiene publicada en la página web la información relacionada con su esquema organizacional	100	
	Implementación acciones de divulgación de procedimientos, servicios y funcionamiento más relevantes de la entidad.	La entidad ha publicado la información relacionada con los procedimientos, servicios y funcionamiento de la entidad.	100	
	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 PQRS.	La entidad viene divulgando continuamente datos de interés y de diferente orden a través de los servicios en línea.	100	
	Implementación de acciones de divulgación de la contratación pública en el SECOP y la página Web de la entidad.	La entidad carga información relacionada con la contratación pública en el SECOP y en la página web de la entidad.	70	La entidad debe diseñar estrategias conducentes al cargue integral de la información relacionada con la contratación dentro de los términos señalados por la normatividad que rige la materia en transparencia y acceso a la información pública.
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.	70	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 documental para la toma de decisiones	70	Presentar y aplicar la herramienta de integración de los procesos.

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.
	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.	100	La OCI presentó en enero de 2018 informe de PQRSD con corte a diciembre 31 de 2017 y en julio el correspondiente al corte de junio 3 de 2018.

## 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)