

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Gobernación Archipiélago San Andrés Islas
Vigencia Periodo de seguimiento Mayo a Agosto de 2017
Fecha Publicación Septiembre 2017

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

| Seguimiento OCI | | | | |
|---------------------------------|--|---|-------------|--|
| Fecha de Seguimiento: Mayo 2017 | | | | |
| 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"> 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. |
| | 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 | Se realizan actualizaciones y versionamientos permanentemente a través de la firma PCT Ltda. |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| Contratación | Expedir certificación en la que conste que la actividad que se pretende contratar se encuentra incluida dentro del plan anual de adquisiciones | Cantidad de certificados expedidos en el último trimestre de 2016 del PAA fueron 95, de un total de 300 procesos publicados en el mismo periodo. | 32 | 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. |
| | Revisar los pliegos de contratación de manera previa a su publicación. | Manual de contratación actualizado mediante decreto 030 y 047 del 2016 | 100 | |
| | 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 000092 de 2016 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 | Este procedimiento se realiza previa publicación de los pliegos respectivos con el fin de garantizar que estén acorde al ordenamiento jurídico que las rige. 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. |
| 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 | 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. | Se capacitaron 92 funcionarios en contratación durante el mes de abril de 2016 | 100 | Se programó capacitación de actualización en contratación estatal del 10 al 12 de mayo de 2017 |
| Gestión Administrativa | Capacitación en normatividad correspondiente (ley909/2004) | Se capacitaron funcionarios en liderazgo, motivación, clima laboral y acoso laboral (ley 1010 de 2006) , en Carrera administrativa. | 100 | |
| Atención e Información al ciudadano | capacitación permanente sobre política nacional de atención al ciudadano y nuevo código contencioso administrativo | Se capacitaron funcionarios en Manual de Servicio al Ciudadano, en atención de PQRS, Desarrollo público en el ser, hacer y saber, atención al cliente, comunicación asertiva, manejo del estrés. | 100 | |
| | Generación de alertas en la base de datos de radicación de peticiones en la oficina de correspondencia. | La entidad cambió el sistema de información de comunicaciones oficiales y tramites SICO a BPM. | 70 | La Administración está en proceso de transición de la implementación del nuevo sistema. |
| | Procedimiento para dar respuesta dentro de los términos establecidos en la norma a las solicitudes, PQR o consultas. | El acto administrativo 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 termino de respuesta | No se generan alarmas. La entidad se encuentra en la transición del nuevo software a BPM. | 60 | 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. |

| | | | | |
|---------------------------|--|--|-----|---|
| | 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 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. |
| | 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 |
| Gestión de Cobro Coactivo | Realizar auditoria al proceso de cobro coactivo | Está programada para la vigencia 2017 | 20 | La auditoría está en proceso. |
| | 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 a adelantar. | 0 | La auditoría está en proceso. |

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|----|---|
| Reconocimiento de un derecho como la expedición de licencias y/o permisos | Actualizar el manual de procesos y procedimientos | Manual de procesos actualizado | 70 | La Entidad actualizó 36 procedimientos durante la vigencia 2017. |
| | .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 : : Enero 2017 | | | | |
| 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 |
| 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 www.sanandres.gov.co . 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 www.sanandres.gov.co . 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 www.sanandres.gov.co . Para operar el tramite totalmente en línea está pendiente la funcionalidad de pago |

3. Componente Rendición de cuentas

| Seguimiento OCI | | | | |
|---|--|---|-------------|--|
| Fecha de Seguimiento : : Enero 2017 | | | | |
| 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 2016 e informe de seguimiento al cumplimiento de metas físicas del PDD durante el cuatrienio 2016-2019 | El Informe de Gestión se publicó en la página web del Departamento en el mes de enero de 2017 | 75 | Los informes de seguimiento se efectuaron manualmente debido a problemas técnicos y falta de implementación de funcionalidades en el instrumento de seguimiento AVANZA |
| | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|-----|---|
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Definir la estrategia frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016 | Se definió la estrategia. | 100 | La rendición de cuenta se realizó en el mes de abril de 2017. |
| | Realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas | Se realizó audiencia pública. | 100 | La rendición de cuenta se realizó en el mes de abril de 2017. |
| | Ejercicio de dialogo preparatorio para la audiencia pública de rendición de cuentas en los consejos comunitarios | No se efectuó diálogo preparatorio | 0 | |
| | Formación, capacitación e inducción a servidores públicos y ciudadanos en el diseño de procesos de rendición de cuentas. | No se ha efectuado aún capacitación en el tema | 0 | |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Visibilización permanente de la gestión | La entidad cuenta con herramientas de democratización de la información a través de sus sistemas en línea. | 100 | |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | Actividades de Monitoreo y Revisión | La entidad permanentemente efectúa actividades de monitoreo y revisión de las herramientas dispuestas para que la comunidad participe activamente. | 100 | |
| | Diseñar e implementar nuevos mecanismos de Participación Comunitaria. | Se plantearon estrategias de divulgación y ejemplos puntuales para generar dinámica con los usuarios | 50 | |

| | | | | |
|--|--|--|-----|--|
| | Evaluación rendición de cuentas: - Calidad de la información - Participación ciudadana - Calidad del dialogo - Plan de acción correctivas o plan de mejoramiento | Se efectuó rendición de cuentas en el mes de abril de 2017 | 100 | |
|--|--|--|-----|--|

4. Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

| Seguimiento OCI | | | | |
|---|---|---|-------------|--|
| Fecha de Seguimiento : : Enero 2017 | | | | |
| 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 que pase a la fase de producción | Se implementó el sistema de información BPM | 100 | |
| | Realizar trimestralmente reportes de recepción, seguimiento y atención a los trámites y PQRSD que solicita la ciudadanía | En proceso de consolidación. | 50 | |
| 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 | |
| | 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. |
| | 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. | 0 | |

| | | | | |
|----------------------------------|--|---|-----|---|
| | Incluir en el Programa de Bienestar e Incentivos, brindando incentivos a los funcionarios que se destaquen en el servicio al ciudadano | | 0 | Los incentivos se deben brindar ciñéndose a las disposiciones legales consagradas en el decreto 1567 de 1998. De acuerdo al comité de bienestar y capacitación se implementara en la vigencia 2017. |
| | | | | |
| Normativo y procedimental | Elaborar reglamento interno para la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias | El acto administrativo 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 2017. | 100 | Se realizó capacitación en dicho tema durante la vigencia 2016. |
| | Elaborar informes trimestrales del trámite aplicado a las PQRSD | En proceso de consolidación. | 0 | Área responsable Archivo y correspondencia. |
| | Documentar y legalizar todos los trámites y servicios que ofrece la entidad, con sus respectivos procedimientos, desde su recepción hasta su respuesta. | | 95 | |
| 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 | Se realizaron encuestas | 100 | Se realizó la encuesta con una muestra con 250 usuarios de la Gobernación. Se tabulo, se analizó la información se realizó un informe que fue entregado al grupo de calidad de la Gobernación. |
| Elaborar informes cuatrimestrales de los resultados de las encuestas a la alta dirección. | El informe se entregó al grupo de calidad de la Gobernación. | 50 | |

5. Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

| Seguimiento OCI | | | | |
|--------------------------------------|--|--|-------------|---------------|
| Fecha de Seguimiento :: Enero 2017 | | | | |
| 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 PQRSD. | 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 permanentemente carga la información relacionada con la contratación pública en el SECOP y en la página web de la entidad. | 100 | |
| 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. | 100 | |
| 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 en línea 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 | |
| | 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 | La entidad aún no ha adoptado formalmente el | 0 | Falta expedición de Acto Administrativo de adopción del índice de información. |

| | | | | |
|---|--|---|-----|--|
| | reservada | índice de información reservada y clasificada | | |
| | 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 | |
| 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 | 100 | |
| | 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. | 70 | |
| | 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. | La oficina de Archivo y correspondencia entrega informe semestral de PQRSD como insumo para la elaboración del informe correspondiente. | 100 | |

| | | | | |
|--|-------------------------------------|--|-----|---|
| | Generación informe sobre las PQRSD. | La OCI presenta informes semestrales sobre la atención de las PQRSD. | 100 | La OCI presentó en enero de 2017 informe de PQRSD con corte a diciembre 31 de 2016. |
|--|-------------------------------------|--|-----|---|

6. Componente Iniciativas adicionales

| Seguimiento 2 OCI | | | | |
|---|--|--|-------------|--|
| Fecha de Seguimiento | | | | |
| Componente | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % de avance | Observaciones |
| Principios éticos y valores institucionales | Adopción y ampliación divulgación del código de ética y valores de la entidad. | 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 | 100 | |
| | Conformación de la comisión de ética y valores | La entidad aún no ha conformado mediante acto administrativo la comisión de ética. | 0 | |
| | Actualización del código de ética y valores. | La entidad no ha actualizado su código de ética y valores | 0 | |
| | Realizar jornadas de inducción y reinducción para el fortalecimiento de los valores éticos y morales que rigen la entidad. | Incluido en el plan de capacitación | 100 | Se realizó inducción y reinducción al personal de la entidad, capacitación en clima laboral, comunicación asertiva, manejo del estrés y desarrollo público en el ser, hacer y saber. |