

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Gobernación Archipiélago San Andrés Islas
Vigencia Periodo de seguimiento Septiembre a diciembre de 2016
Fecha Publicación Enero 2017

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

Seguimiento OCI				
Fecha de Seguimiento: Enero 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.

				<p>7. Informática forense y recuperación de datos.</p> <p>8. Soporte de sistema instalado.</p> <p>9. Software antivirus KASPESKY, debidamente licenciado.</p>
	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 cuatrimestre 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	80	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 la que se surta la revisión previa por parte de la oficina asesora jurídica.
	Capacitar al personal que ejercerá las funciones de supervisión.	Se capacitaron 92 funcionarios en contratación durante el mes de abril de 2016	100	
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 Revisión o visto bueno de la respuesta emitida por parte del jefe inmediato	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.
	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 judiciales	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 la 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	la visitas periódicas a los despachos judiciales permiten actualizar el formato de procesos
Gestión de Cobro Coactivo	Realizar auditoria al proceso de cobro coactivo	No se ejecutó en la vigencia 2016	0	Está programada para la vigencia 2017..
	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	0	

		a adelantar.		
Reconocimiento de un derecho como la expedición de licencias y/o permisos	Actualizar manual de procesos y procedimientos	Se actualizaron todos los procesos y procedimientos documentados en la plataforma ISOLUCION del Sistema de Gestión de Calidad.	100	
	Actualizar el inventario de trámites de la entidad estableciendo claramente los requisitos de cada uno.	Se actualizaron e inscribieron 145 trámites en la plataforma del sistema único de información de trámites.	79	

2. Componente Racionalización de tramites

Seguimiento OCI				
Fecha de Seguimiento : : Enero 2017				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Certificado de Tarjeta de Residencia en Trámite	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	Se implementó el desarrollo del trámite y la capacitación a los funcionarios para la BPM de la OCCRE.	80	
Exención de Tarjeta de Turismo	Trámite/OPA total en línea	Se implementó el desarrollo del trámite y la capacitación a los funcionarios para la BPM de la OCCRE.	80	
Cambio de Residencia de Una Isla a la Otra	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	Se implementó el desarrollo del trámite y la capacitación a los funcionarios para la BPM de la OCCRE.	80	
Mejoramiento nivel o grado de inscripción de trámites y otros procedimientos administrativos	Inscripción integral de trámites y procedimientos del ente territorial	El Departamento cuenta con 145 trámites inscritos. Una vez se surta la revisión por parte del Departamento Administrativo de la Función pública, la Entidad obtendrá el 100% de sus trámites debidamente inscritos.	79	

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 2015 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 diciembre de 2015.	100	Los informes de seguimiento se efectuarán cuando inicie la ejecución del PDD 2016-2019 que se encuentra en la etapa de estudio y aprobación por parte de la Asamblea Departamental
	Publicación del Informe de gestión primeros 100 días del Gobierno Departamental	Video 100 días, presentación en P, informe cargado a la web de la Gobernación.	100	
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir la estrategia frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016	No se definió estrategia.	0	La rendición de cuenta se realizará en el primer trimestre de 2017, según los tiempos establecidos.
	Realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	No se ha realizado audiencia pública.	0	Se realizará en el primer trimestre de 2017, según los tiempos establecidos.
	Ejercicio de dialogo preparatorio para la audiencia pública de rendición de cuentas en los consejos comunitarios	No se ha efectuado aún diálogo preparatorio	0	Se efectuará según CONPES 3654 de 2010 y art. 33 ley 489 de 1998.

	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	Visibilizarían 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 efectuará rendición de cuentas en el primer trimestre de 2017	0	

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,	En proceso de consolidación.	0	

	seguimiento y atención a los trámites y 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	
	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	A implementarse para la nueva vigencia 2017 - 2018
	Incluir 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.
	Transmitir a través del SIGEP la integralidad de servidores públicos por vinculación a nómina y contratación	La entidad a través de Talento Humano ha transmitido la integralidad de servidores públicos vinculados a nómina	50	Se debe incluir los vinculados por contrato de prestación de servicios. En proceso

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 2016.	100	Se realizó capacitación en dicho tema.
	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.	Se han documentado e inscrito 145 tramites	90	
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.	0	Pendiente por realizar el informe a la alta dirección.

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. Buzon 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 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 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 implementado 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 informe de PQRSD con corte a junio 30 de 2016. El informe correspondiente al segundo semestre lo presenta en enero de 2017.

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 amplia 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.