
	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	



Entidad: Gobernación Archipiélago San Andrés Islas

Vigencia: Periodo de seguimiento septiembre – diciembre de 2023



Fecha Publicación: enero 2024

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



Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento: enero 2024				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Gestión Financiera	Implementación de protocolos de seguridad	La Administración Departamental mediante CO1.PCCNTR.3480651 : con la firma informática y tributos S.A.S. contrató la " Actualización del sistema CITY mediante la adquisición e implementación de los módulos de plan de desarrollo, banco de proyectos, presupuesto, contabilidad, tesorería, contratación ,almacén, activos fijos, control de cuentas, nómina para que los funcionarios de la Gobernación de san Andrés lleven a cabo la administración y control de los procesos relacionados con el área financiera y administrativa, con el objetivo de lograr un sistema integrado de la información hacendaria.	80%	<p>Con el contrato mencionado la Administración Departamental integra las funcionalidades de los sistemas de CITY y PCT, quedando consolidado en el sistema " TREASURY".</p> <p>A pesar de que a la fecha la implementación de TREASURY debería estar en un 100%, la administración se encuentra aún en proceso de ajustes teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Módulo Nómina: en liquidación de la nómina se vienen presentado inconsistencias con riesgo de generar errores humanos ya que se debe digitar e ingresar mucha información manual. Fuente: Jhon Yates. -Módulo Tesorería: no funciona el PAAC y cuando se presentan inconvenientes dependen totalmente de la disponibilidad de los desarrolladores del programa quienes tienen todo el manejo. Fuente: Iris Lever. -Modulo Presupuesto: Hay ajustes por realizar en los reportes, a pesar de lograr la vinculación entre rentas y presupuesto no existe un reporte de validación de la información que migra. Fuente: Elkin Grau. -Modulo Contabilidad: la contabilización de las depreciaciones no funciona adecuadamente así mismo, presenta inconvenientes con la depreciación que se genera desde Almacén la cual no se refleja en Contabilidad. Algunos reportes no los genera de acuerdo con la necesidad de la información. El módulo de conciliaciones fue entregado a mediados de noviembre siendo su funcionalidad inadecuada debido la gran

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 2 de 21	



				<p>cantidad de información manual que debe ser digitada. Existen inconvenientes con los registros contables en cuanto a la anulación de la imputación contable generando duplicidad. Fuente: Adry Reeves.</p> <p>-Modulo Almacén: A la fecha no se ha migrado la información de los bienes de la entidad de PCT a TREASURY por lo cual no se encuentra registrada en el sistema lo que no permite generar el inventario ni el cálculo de la depreciación. No es funcional para el registro de ingresos al almacén ni para realizar traslados. Debido a que el sistema no permite la parametrización de lo relacionado a continuación a la fecha no se tiene claro el manejo de bienes muebles en bodega; propiedades, planta y equipos no explotados; bienes de propiedad de terceros; bienes entregados a terceros; ingresos por donación. Fuente: David Pole</p> <p>Es preocupante que a pesar de que la fecha de terminación del contrato finalizó el 31 de diciembre/2022 y se realizó una extensión para la entrega el día 28 de febrero/2023 y se pagó el 100% del contrato a diciembre 31/2023, aun dependamos solo del acompañamiento de los contratistas desarrolladores del sistema y de la disponibilidad que tengan para resolver nuestros requerimientos.</p>
	<p>Establecer controles en procesos presupuestal es y procesos de pago</p>	<p>Se controla ejecución presupuestal a través de indicadores, los certificados de disponibilidad y registros presupuestales se emiten con nombres propios. Además, se cuenta con un cronograma establecido con los días estipulados para recibir cuentas en contabilidad. Con la nueva plataforma adquirida por la administración</p>	<p>100%</p>	<p>A la fecha se maneja con el aplicativo del sistema TREASURY.</p>

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		



		se están estableciendo controles de seguimiento.		
Contratación	Expedir certificación en la que conste que la actividad que se pretende contratar se encuentra incluida dentro del plan anual de adquisiciones	Se evidencia la publicación del Plan Anual de Adquisiciones PAA en el sitio web del ente territorial y se constató que almacén departamental viene expidiendo certificaciones conforme a lo detallado en el mencionado plan.	100%	Es de trascendental importancia la planeación contractual para que no haya necesidad de múltiples modificaciones en periodos cortos.
	Revisar los pliegos de condiciones de manera previa a su publicación.	De acuerdo con el manual de contratación vigente.	60%	Falta elaborar lista de chequeo efectuando revisión y seguimiento periódico.
	Vigilar la aplicación de la tabla de honorarios	Cumplimiento de la resolución 535 del 17 de enero de 2023, por la cual se establece la tabla de honorarios y perfiles para los contratistas por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y santa catalina	80%	
	Revisar los pliegos de condiciones de manera previa a su publicación	La oficina asesora jurídica realiza la revisión de los pliegos de condiciones previa	80%	La Oficina jurídica realiza las observaciones a los borradores mediante memorando para ser tenidas

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 4 de 21	



	cumplimiento de las normas de contratación Vigilar el cumplimiento de la normatividad y el manual de contratación Capacitar al personal que ejercerá las funciones de supervisión.	publicación La oficina asesora verifica el cumplimiento del marco normativo a través del manual vigente y DUR 1082/15 y reglamentarios. PIC vigencia 2022-2023 elaborado	40%	en cuenta por la secretaria y/o oficina que lidera el proceso contractual En el mes de diciembre se realizó la socialización del nuevo Manual de Contratación.
Gestión Administrativa	Capacitación en normatividad correspondiente	PIC vigencia 2022-2023 elaborado	40%	
Atención e Información al ciudadano	Capacitación permanente sobre política nacional de atención al ciudadano y nuevo código contencioso administrativo	Para este periodo Se presentó solicitud al jefe de la Oficina de Talento Humano para incluir en el PIC 2022-2023 temas de Gestión Documental y servicio al ciudadano: Organización de Archivos, Elaboración y aplicación de las TRD, elaboración de inventarios documentales, Aplicación del sistema integrado de conservación SIC, Normatividad que aplica al archivo y Conceptos básicos de Gestión Documental.	85%	Grupo Talento Humano/ Secretaría General- Archivo y Correspondencia Grupo SAC

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 5 de 21	



	<p>Generación de alertas en la base de datos de radicación de peticiones en la oficina de correspondencia</p>	<p>La Plataforma Digifile emite tres (3) tipos de alarmas (Semaforización) al momento de su radicación, la primera: el mismo día de radicación de la solicitud, la segunda alarma: a la mitad de la semana y la tercera el mismo día en que se vence. Las alertas en el sistema de radicación y semaforización en el DIGIFILE se encuentran funcionando sin ningún inconveniente, se actualizaron los correos electrónicos institucionales de los enlaces (personas a cargo y/o responsables de la Radicación en cada Dependencia), ya que por este mismo medio llega el recordatorio o notificación de vencimiento de las peticiones.</p>	100%	<p>Articulación de los sistemas de información (Digifile y Correo SAC) con el fin de generar un número de radicación al momento de que el usuario radicara su petición, con el fin de hacerle seguimiento a su trámite dentro de esta Entidad Territorial, este radicado llega de forma inmediata mediante un mensaje de notificación al correo electrónico de la persona a cargo y a los funcionarios mediante el correo electrónico institucional, generando la alarma de vencimiento respectivo que podrán visualizar en sus bandejas de pendientes.</p>
	<p>Procedimiento para dar respuesta dentro de los términos establecidos en la norma a las solicitudes, PQRSD o consultas</p>	<p>Realización de Acto Administrativo Resolución 001100 del 12 de marzo de 2021 por medio de la cual se revoca parcialmente la Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019 Reglamento Interno del Derecho de Petición ante la Gobernación Departamental en su Artículo Quinto denominado Presentación,</p>	100%	

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	



		<p>radicación y trámite de peticiones, medios de recepción (VIRTUAL) confirmando los canales de atención mediante ventanilla única, página web y correo electrónico institucional, con el acompañamiento de la Oficina Asesora jurídica.</p> <p>Se realizó actualización del Reglamento Interno de Peticiones de la Entidad Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019 adicionando los siguientes artículos: Peticiones en lengua nativa u otro dialecto oficial reconocido en Colombia, Peticiones incompletas, Medios de recepción , Ventanilla de atención preferencial, Derecho de turno, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, Tramites para las PQRSD, Formatos de respuesta a las PQRSD, Desistimiento expreso de la petición, Informes de Gestión de PQRSD e implementación de estándares anticorrupción y de Atención Al ciudadano, para el cumplimiento del Decreto 1166 del 2016 entre otros, con el acompañamiento de la Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Se realiza seguimiento semanal a todas las dependencias de la Gobernación Departamental en cuanto al vencimiento</p>		
--	--	---	--	--

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 7 de 21	

		de sus PQRSD (IAS) para su respuesta oportuna.		
	Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta.	Mediante el Gestor Documental Digifile que emite Tres (3) tipos de alarmas, entrelazado con el correo electrónico institucional del personal responsable y en la verificación permanente de las bandejas de pendientes de este aplicativo web	100%	Oficina de archivo y correspondencia
	Revisión o Vo. Bo. Respuesta emitida por parte del jefe inmediato	Reglamento Interno de Peticiones de la Entidad Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019. Resolución 001100 del 12 de marzo 2021 por medio del cual se revoca parcialmente la Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019 en su Artículo Quinto denominado Presentación, radicación y trámite de peticiones. Se hace seguimiento y recorderis mediante Circular dirigida a todos los jefes de Despacho, con el ánimo de mejorar el proceso y procedimiento de las pqrSD en el Sistema de Gestión Documental Digifile.	100%	Esta acción está inmersa dentro del Reglamento interno de Peticiones Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019.
	Actualización del procedimiento de respuestas	Resolución 001100 del 12 de marzo 2021 por medio del cual se revoca parcialmente la	100%	

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		



	a PQRSD conforme a lineamientos del Estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011	Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019 en su Artículo Quinto denominado Presentación, radicación y trámite de peticiones. En cumplimiento de esta acción se realizó actualización del personal responsable de la Gestión Documental y Archivo por secretarías de la Gobernación Departamental, Diligenciamiento de formato debidamente firmado por el secretario o jefe de oficina		
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	70%	Falta codificar y subir a la plataforma de ISOLUCION.
	Salidas periódicas a despachos judiciales	Se viene cumpliendo, aunque no se lleva un registro físico de la estadística	70%	Es importante oficializar un formato a través de la codificación en el programa de ISOLUCIÓN y mantenerlo actualizado
Gestión de Cobro	Realizar auditoria al proceso de cobro coactivo	En el plan de auditoria vigencia 2023 se proyectó auditoria a la Gestión financiera, donde se incluye proceso de cobro coactivo en hacienda	100%	Se realizo proceso auditor de Gestión financiera donde se incluye proceso de cobro coactivo.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 9 de 21	

	Elaborar plan de mejoramiento conforme a los hallazgos encontrados	Una vez termine el proceso auditor se elabora el plan de mejoramiento correspondiente	100%	Se elaboro plan de mejoramiento
Reconocimiento de un derecho como la expedición de licencias y/o permisos	Actualizar el manual de procesos y procedimientos	No se tiene información actualizada de los manuales de procesos y procedimientos en la plataforma ISOLUCION	60%	No se ha actualizado, no obstante, hay dependencias que tienen actualizados sus manuales y procedimientos de vigencias anteriores.
	Actualizar el inventario de trámites de la entidad estableciendo claramente los requisitos de cada uno	Tramites actualizados a la fecha, en este periodo se ajustaron directamente en la plataforma los tramites que generan pago como los de hacienda y la OCCRE.	100%	Es un trabajo permanente

2. Componente Racionalización de trámites.



Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento: enero 2024				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Proceso de contratación	Proceso de contratación sistematizada	Se delimitó el alcance con la Oficina Asesora Jurídica. Se inicio el proceso de desarrollo que actualmente se encuentra con el diseño en base de datos.	60%	Se debe suscribir un acta de los requerimientos funcionales solicitados por la Oficina Asesora Jurídica.
Seguimiento a los contratos	Proceso de seguimiento contractual sistematizado	Se delimito el alcance y se realizó el desarrollo. Actualmente se	80%	Una vez finalizadas las pruebas se debe incluir en el plan de uso y apropiación

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión	Versión: 03	



		encuentra en etapa de pruebas.		
--	--	--------------------------------	--	--

3. Componente Rendición de cuentas.

Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento: enero 2024				
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 e informe de seguimiento al cumplimiento de metas físicas del PDD durante el cuatrienio 2020 - 2023.	Actividades de seguimiento en desarrollo	66%	Publicado en la página web la rendición de cuentas vigencia 2022, realizada en mayo 2023
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir la estrategia frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas		66%	Ceñirse a lo dispuesto por el manual único de rendición de cuentas, conforme la ley 1757/15.
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Visibilizar permanentemente la Gestión	A través de la página web de la Gobernación y las diferentes redes sociales se socializa de manera permanente las diferentes actividades desarrolladas por las secretarías en el cumplimiento del plan de acción.	66%	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Actividades de Monitoreo y Revisión	La Oficina de Control Interno viene realizando las auditorías internas correspondientes conforme a su programa anual,	66%	Oficina de control interno de gestión

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 11 de 21	



		vigencia 2023		
	Diseñar e implementar nuevos mecanismos de Participación Comunitaria.	De manera permanente a través de redes sociales oficiales se realiza interacción con la comunidad resolviendo dudas, inquietudes y peticiones.	50%	
	Evaluación rendición de cuentas: - Calidad de la información - Participación ciudadana - Calidad del dialogo - Plan de acción correctivas o plan de mejoramiento.	Preparación y presentación de informe de evaluación de rendición de cuentas	30%	Al culminar la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia 2022.
Evaluar y retroalimentar internamente la gestión y la ejecución realizada en la secretaria de Gobierno de acuerdo con el plan de desarrollo	Realizar la evaluación e informe de cada acción, y la estrategia a seguir para el cumplimiento de metas de la secretaria de gobierno teniendo en cuenta el informe de Rendición de cuentas de la vigencia.	Tener un formato interno de informe de evaluación y seguimiento	0%	Actividades que deben ser coordinadas con la secretaria de Planeación y la Oficina de Prensa y Comunicaciones
	Realizar encuestas o cuestionarios entre los ciudadanos asistentes a las audiencias pública de rendición de cuentas con el propósito de indagar sobre la percepción ciudadana en relación con la metodología utilizada para el proceso de rendición de cuentas y la calidad de la información (veracidad, completitud y pertinencia) de la	Tener un formato de Encuestas aplicadas y documentos para la sistematización y análisis real de la percepción de los ciudadanos	20%	Se realizó una encuesta previa para conocer los temas de interés de la población a cerca de la rendición de cuentas Actividades que deben ser coordinadas con la Secretaria de Planeación y la Oficina de Prensa y Comunicaciones

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		



	información divulgada.			
	Realización de campañas tanto internas como externas convocando a la ciudadanía y al funcionario público a participar activamente en las jornadas de rendición de cuentas, en estas campañas de comunicación interna se deben resaltar las responsabilidades de los servidores públicos frente a la Rendición de Cuentas y la garantía de derechos hacia los ciudadanos.	Tener en cuenta los medios de difusión y los horarios donde la ciudadanía pueda participar.	20%	Actividades que deben ser coordinadas con la Secretaría de Planeación y la Oficina de Prensa y Comunicaciones
	Motivación de la continuidad del control social y seguimiento por parte de los ciudadanos a lo largo del ciclo de la gestión gubernamental.	Capacitar a la ciudadanía en los métodos de participación ciudadana y control social.	66%	Actividades que deben ser coordinadas con la Secretaría de Planeación y la Oficina de Prensa y Comunicaciones
	Generar y realizar espacios de diálogo con la ciudadanía (diferentes a las Audiencias Públicas), como estrategia permanente de Rendición de Cuentas.	Trabajo permanente con las juntas de acción comunal y /o la asociación de juntas de acción comunal.	66%	

4. Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



Seguimiento OCI
Fecha de seguimiento: enero 2024

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		



Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Estructura administrativa y Direcccionamiento estratégico	Creación del grupo de servicio al ciudadano con sus funciones, procesos y procedimientos mediante acto administrativo encomendando la tarea de liderar el tema de mejora a la oficina de Archivo y Correspondencia	Actividad inmersa en los informes de avances y necesidades del Grupo Servicio al Ciudadano de acuerdo a la Normatividad de las Políticas de MIPG y PMA para su debida revisión y presentación a la Secretaría General de Turno en mesa de trabajo continua. Actividad sujeta al estudio de carga laboral. Se remite memorando a la secretaria General de turno en cuanto al seguimiento a los componentes de la política de Servicio al Ciudadano.	75%	
	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.	El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Archivo y Correspondencia realiza revisiones semanales en conjunto con el desarrollador del sistema de gestión documental Digifile en cuanto a las PQRSD presentadas por la ciudadanía. Realiza acompañamiento continuo de forma telefónica, o presencial (inspección ocular) a las secretarías u oficinas que lo requieran, se les suministra los insumos básicos (listado de todas las PQRSD entrantes o radicadas por los canales de atención para su debida respuesta oportuna) y posterior reciben breves capacitaciones para el buen uso del sistema de gestión de radicación Digifile.	95%	Es necesario la Implementación de las políticas del Plan Nacional del Servicio al Ciudadano

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 14 de 21	



	Revisar y actualizar los protocolos que existen para los diferentes canales de atención a la ciudadanía según lo contemple la normatividad.	Se elaboró Resolución 012281 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Conservación Documental SIC. Se elaboró proyecto de Resolución 009472 del 14 de diciembre de 2023 por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano, Aprobación y aplicación de instrumentos (Manual y Evaluación a la metodología de medición de la satisfacción al ciudadano de la Gobernación Departamental. Se elaboró reglamento interno del Consejo Departamental de Archivos. Se elaboró formato de recolección de datos: responsable del gestor documental SGDEA y responsable de la acción gestión administrativa en cada dependencia, Recolección de datos y levantamiento de base de datos.	100%	
Fortalecimiento de los canales de atención	Mejorar el espacio físico donde funciona la Oficina de Archivo y Correspondencia en cuanto a puestos de trabajo para garantizar mejor atención ciudadana (sujeto a la creación del grupo de servicio al ciudadano mediante acto administrativo)	Actividad inmersa en el informe de avances y necesidades del Grupo Servicio al Ciudadano de acuerdo a la Normatividad de las Políticas de MIPG y PMA para su debida revisión y presentación a la secretaria general de Turno en mesa de trabajo continua. Actividad sujeta al estudio de carga laboral.	75%	
	Realizar semestralmente reportes de recepción y seguimientos y atención a los trámites y PQRSD que solicita la ciudadanía	Para el primer semestre 2023 enero-junio de 2023 se elaboró el informe de gestión de las PQRSD presentado a la alta gerencia y Publicado en página web de la Gobernación Departamental Link de Transparencia y Acceso a la	100%	

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 15 de 21	

	Publicar semestral en la página web de la Gobernación Departamental los informes de PQRSD.	información Pública.		
Talento humano	Incluir en el plan de Capacitación, inducción y reinducción, competencias para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	Para este periodo Se presentó solicitud al jefe de la Oficina de Talento Humano para incluir en el PIC 2022-2023 temas de Gestión Documental y servicio al ciudadano: Organización de Archivos, Elaboración y aplicación de las TRD, elaboración de inventarios documentales, Aplicación del sistema integrado de conservación SIC, Normatividad que aplica al archivo y Conceptos básicos de Gestión Documental	100%	Incluir en el plan de Capacitación, inducción y reinducción, competencias para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad
	Socializar la documentación concerniente a la Atención del Servicio al Ciudadano a todas las dependencias de esta Entidad Territorial.	Se realizó capacitación a los funcionarios de esta Entidad Territorial en cuanto al manejo del sistema de gestión documental Digifile y manual de archivo y correspondencia. Esta información fue remitida a los correos electrónicos institucionales de cada secretario de despacho en conjunto con la secretaria de Planeación con el fin de ser revisada y aprobada también por el Comité de MIPG	90%	Socializar la documentación concerniente a la Atención del Servicio al Ciudadano a todas las dependencias de esta Entidad Territorial.
	Incluir en la evaluación del desempeño de los objetivos que fortalezcan el servicio al ciudadano	Se incluyen en las competencias comportamentales el item de atención al usuario y ciudadano. (Oficina de Talento Humano).	100%	
	Incluir en el Programa de Bienestar e Incentivos, a los funcionarios que se destaquen en el servicio al	Se presentó el programa de bienestar e incentivos 2021-2022 en el que se incluyen programas de estímulos. Pendiente seguimiento a los compromisos establecidos en las mesas de trabajo con el	50%	No se han Desarrollado a la fecha actividades de Bienestar que apunten al cumplimiento de esta actividad. Pendiente mesa de trabajo con la

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 16 de 21	



	ciudadano	Grupo de la Oficina de Talento Humano. Esta necesidad también quedo inmersa en el memorando remitido a la Secretaria General de turno.		Oficina de Talento Humano.
Normativo y procedimental	Capacitar al personal que recibe correspondencia, en el tema de relaciones con las PQRSD.	El personal (funcionarios y contratistas de esta Entidad) está en constante capacitación y monitoreo en cuanto al manejo y procedimiento de las PQRSD en el aplicativo web Digifile y Correo electrónico institucional servicioalciudadano@sanandres.gov.co SAC por el desarrollador de este Aplicativo y con el apoyo del personal de la Oficina de Archivo y Correspondencia Grupo Servicio al Ciudadano. Es una actividad permanente ya que no solo se hace de forma presencial, sino mediante asesorías telefónicas y virtuales.	90%	
	Documentar y legalizar todos los trámites y servicios que ofrece la entidad, con sus respectivos procedimientos, desde su recepción hasta su respuesta. Manual de Tramites de la Gobernación Departamental (Actualización de información sujeta a los procedimientos)	La oficina de Archivo y Correspondencia Grupo Servicio al Ciudadano cuenta con el Manual de Trámites y servicios de la Gobernación Departamental, este documento está sujeto a su respectiva actualización, actividad que va de la mano con el inventario de tramites.	90%	Actualmente se está trabajando en la actualización del documento (valores, costos de los trámites y racionalización) con el apoyo de la Función Pública.
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar semestralmente encuestas de satisfacción y percepción al ciudadano con respecto a los trámites y servicios afectados por la Entidad Territorial.	Para este periodo el Grupo servicio al Ciudadano aplicó 400 encuestas (200 de Satisfacción y 200 de percepción ciudadana) a los usuarios de esta entidad territorial, en cumplimiento al primer semestre 2023, en cumplimiento al quinto componente denominado	50%	

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 17 de 21	



	Periodos Enero-junio Publicación Informe: julio 2023 Periodo julio-diciembre 2023 Publicación Informe: enero 2024.	Relacionamiento con el ciudadano -PAAC, con el fin de mejorar los procesos y procedimientos de la Gobernación Departamental. Memorando 141 del 21 de noviembre de 2023 presentación de informe a la alta gerencia y solicitud de publicación del mismo en la página web link de transparencia y acceso a la información pública.		
	Elaborar Informes semestrales de los resultados de las encuestas a la alta dirección y publicar en página web de la Entidad Territorial.	Informe de Gestión Encuestas de satisfacción y percepción ciudadana (periodo enero – junio 2023 aplicadas en la Gobernación Departamental presentado a la alta gerencia y publicado en página web de la Gobernación.	50%	

5. Componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.



Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento: enero 2024				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Lineamiento de Transparencia Activa	Publicación de la estructura orgánica de la Entidad	Organigrama publicado	100%	Secretaria general
	Publicación de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Entidad en la ventanilla única institucional de la página web www.sanandres.gov.co	La oficina de Archivo y Correspondencia Grupo Servicio al Ciudadano elaboro y público en página web y se podrán descargar en la plataforma Isolucion, los siguientes documentos de acuerdo con la normatividad vigente y al estricto cumplimiento del PAAC: Manual de Trámites y servicios (sujeto al inventario de trámites) Reglamento interno de petición Resolución 003053 del 28 de mayo de 2021 con Revocatoria Parcial a la Resolución 001100 del 12 de marzo 2021 en su artículo quinto denominado presentación, radicación y trámite de	100%	

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		

		peticiones: medios de recepción, canales de atención resaltando el medio virtual : página web www.sanandres.gov.co , ventanilla única, formulario PQRS web y correo electrónico institucional servicioalciudadano@sanandres.gov.co . Carta de Trato Digno, Manual de Servicio y Atención al Ciudadano y Manual de Archivo y Correspondencia		
	Publicación en la Sede Electrónica de los tramites y otros procedimientos inscritos en el SUIT	Se encuentran actualizados	100%	
	Implementación de acciones de divulgación de datos abiertos publicados y actualizados en el portal de la entidad	No se puede acceder a la totalidad de información, debe ser actualizada.	50%	Se debería actualizar diariamente la información publicada
	Publicación de los procesos de contratación en el SECOP	No se publican la totalidad de los procesos en los tiempos estipulados por la norma, o se publican de manera incompleta	80%	
	Publicación de los actos administrativos (Decretos y Resoluciones)		90%	
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. Ver: https://sanandres.gov.co/index.php/10-instrumentos-de-gestion-de-informatica-publica/10-2-registro-de-activos-de-informacion/acto-administrativo .	90%	Todas las secretarías
	Revisión de los estándares de contenido y oportunidad de las Respuestas.	La oficina de Archivo y Correspondencia Grupo Servicio al Ciudadano realiza acompañamiento y seguimiento continuo a todas las dependencias de esta Entidad		Transparencia Pasiva

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		



		Territorial y monitorea el tiempo de respuesta a todas las peticiones radicadas por ambos canales de atención (ventanilla Única- Correo electrónico servicioalciudadano@sanandres.gov.co web y mail Digifile) y posteriormente realiza informes semestrales de PQRSD en donde se evalúa el comportamiento, presentación y oportunidad de respuesta por cada secretaria, anexando recomendaciones y sugerencias con el ánimo de mejorar este indicador.	100%	
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Adoptar y actualizar el esquema de publicación de información	Se encuentra elaborado y adoptado el Acto Administrativo respectivo.	100%	
	Adoptar y actualizar el índice de información clasificada y reservada	El índice de información clasificada y reservada fue adoptado y actualizado mediante Resolución 5637 de 2019. Ver: https://sanandres.gov.co/index.php/10-instrumentos-de-gestión-de-informática-publica/10-2-registro-de-activos-de-información/acto-administrativo .	100%	
	Articulación de los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del programa de Gestión Documental.	Los instrumentos de gestión de información fueron alineados con las TRD. Ver: https://www.sanandres.gov.co/index.php/10-instrumentos-de-gestión-de-informática-publica/10-2-registro-de-activos-de-informacion .	100%	
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	En cumplimiento al Plan de Acción obtenido del Autodiagnóstico MIPG, esta actividad quedo inmersa en el informe de necesidades y seguimiento del grupo de Servicio al Ciudadano presentado al secretario general de Turno donde se solicitaron acciones para mejorar la accesibilidad de espacios físicos para la población con discapacidad, Pendiente seguimiento o mesa de trabajo.	75%	

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 20 de 21	

Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementación acciones de divulgación de información en formatos alternativos comprensibles para poblaciones específicas.	Las publicaciones se realizan en los idiomas español e inglés y en algunos casos en creole. Adicionalmente el programa institucional de televisión cuenta con un intérprete en lenguaje de señas.	100%	
	Fortalecer la página web institucional con criterios de accesibilidad para la 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.	90%	
	Divulgación de información pública en los idiomas oficiales del Departamento	Todas las publicaciones se realizan en los idiomas español e inglés y en algunos casos en creole	100%	
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generación informe sobre las solicitudes de información a la Entidad.	El Grupo de Archivo y Correspondencia elaboró el Informe de gestión de PQRSD presentado a la Alta Gerencia (Despacho del Gobernador, Secretaría General y Control Interno de Gestión) correspondiente al primer semestre 2023 publicado en página web de la Gobernación Departamental en el Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	100%	Generación informe sobre las solicitudes de información a la Entidad.
	Generación informe sobre las PQRSD.		100%	Generación informe sobre las PQRSD.

6. Componente Iniciativas adicionales.

Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento: enero 2024				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 02-11-2018	Código: FO-EV-EG-03	
	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proceso: Evaluación a la Gestión		
		Versión: 03	Página 21 de 21	

Principios éticos institucionales	Realizar jornadas de inducción y reinducción para el fortalecimiento de los valores éticos y morales que rigen la entidad.	Se envían mensajes alusivos al código de integridad a través de mensajes de pantalla en escritorio de las PC de la Gobernación además de los mensajes enviados a través de los comprobantes de pago de salario mensual.	80%	Se deben fortalecer mediante las actividades de Inducción y Reinducción.
-----------------------------------	--	---	-----	--