

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Gobernación Archipiélago San Andrés Islas
Vigencia: Periodo de seguimiento Mayo a Agosto de 2020
Fecha Publicación: Septiembre 2020

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

Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento : Septiembre 2020				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Gestión Financiera	Implementación de protocolos de seguridad	Basándose en Resolución 666 del 24 de abril de 2020, emitida por el Ministerio de trabajo, el ente territorial a través del memorando 293 del 08 de mayo, informa que se está trabajando en el protocolo de bioseguridad para el reinicio de labores presenciales. esto debido al COVID-19	40%	Sec. general
	Establecer controles en procesos presupuestales y procesos de pago	Se controla ejecución presupuestal a través de indicadores, los certificados de disponibilidad presupuestales y registros presupuestales se emiten con nombres propios. Además se ha establecido días especiales para recibir cuentas en contabilidad	80%	Sec. hacienda
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 de Compras 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%	Almacén departamental
	Revisar los pliegos de condiciones de manera previa a su publicación	Relación de Cantidad de certificados expedidos en el cuatrimestre del PAA del total de procesos publicados en el mismo periodo.	100%	Comité de contratación /oficina asesora jurídica

	Vigilar la aplicación de la tabla de honorarios	Se ha evidenciado que la Oficina jurídica realiza una vigilancia estricta a la aplicación de la tabla de los honorarios.	100%	Oficina asesoría jurídica
	Revisar los pliegos de condiciones de manera previa a su publicación cumplimiento de las normas de contratación	Se ha evidenciado que los pliegos de condiciones se revisan previa a su publicación	100%	Comité de contratación /oficina asesora jurídica
	Vigilar el cumplimiento de la normatividad y el manual de contratación	La ley 80 y sus normas modificatorias y el manual de contratación se tienen en cuenta en todos los procesos contractuales	100%	Comité de contratación /oficina asesora jurídica
	Capacitar al personal que ejercerá las funciones de supervisión.	No existe evidencia sobre las capacitaciones al personal encargada de las funciones de supervisión.	0%	Comité de contratación
Gestión Administrativa	Capacitación en normatividad correspondiente	Incluido en el plan de capacitación de la presente vigencia	40%	Secretaria general
	capacitación permanente sobre política nacional de atención al ciudadano y nuevo código contencioso administrativo	Incluido en el plan de capacitación de la presente vigencia	40%	Grupo talento humano
Atención e Información al ciudadano	Generación de alertas en la base de datos de radicación de peticiones en la oficina de correspondencia	La Plataforma Digifile emite tres 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. Con el ánimo de continuar con el Plan de Uso y Apropiación para los usuarios del Gestor Documental Digifile, se capacitó a todo el personal en la nueva versión del software de correspondencia. Sumado a esta acción el Grupo de Servicio al Ciudadano hace seguimiento y	90%	Oficina de correspondencia 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. Para esta vigencia 2020 la persona a cargo de revisar las PQRSD Web (Formulario Web) de la Página de la Gobernación Departamental, link Atención Ciudadana se le notifica mediante el correo electrónico institucional el direccionamiento de las mismas para mayor control.

		<p>acompañamiento en el vencimiento de lasLa Plataforma Digifile emite tres 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. Con el ánimo de continuar con el Plan de Uso y Apropiación para los usuarios del Gestor Documental Digifile, se capacitó a todo el personal en la nueva versión del software de correspondencia. Sumado a esta acción el Grupo de Servicio al Ciudadano hace seguimiento y acompañamiento en el vencimiento de las PQRSD de forma semanal, de forma física y por vía telefónica a cada dependencia. Dando seguimiento a esta acción de mejoramiento de las alertas en el sistema de radicación Digifile, 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>		
--	--	--	--	--

	<p>Procedimiento para dar respuesta dentro de los términos establecidos en la norma a las solicitudes, PQRSD o consultas</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>90%</p>	<p>Secretaria general</p>
	<p>Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta.</p>	<p>La Plataforma Digifile emite tres 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. Con el ánimo de continuar con el Plan de Uso y Apropiación</p>	<p>90%</p>	<p>Oficina de archivo y correspondencia</p>

		<p>para los usuarios del Gestor Documental Digifile, se capacitó a todo el personal en la nueva versión del software de correspondencia.</p> <p>Sumado a esta acción el Grupo de Servicio al Ciudadano hace seguimiento y acompañamiento en el vencimiento de las PQRSD de forma semanal, de forma física y por vía telefónica a cada dependencia.</p> <p>Dando seguimiento a esta acción de mejoramiento de las alertas en el sistema de radicación Digifile, 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>		
	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.	100%	Oficina de archivo y correspondencia. Esta acción está inmersa dentro del Reglamento interno de Peticiones Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019.
	Actualización del procedimiento de respuestas a PQRSD conforme a lineamientos del Estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011	Se realizó actualización del Reglamento Interno de Peticiones de la Entidad (Unificación de Resolución 005450 del 15 de Diciembre de 2016) adicionando la siguientes artículos: Peticiones en lengua	90%	Oficina de archivo y correspondencia

		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, Resolución actual 003053 del 28 de mayo del 2019 con el acompañamiento de la Oficina Asesora Jurídica.		
Gestión Jurídica	Revisión semanal de los procesos	El área no envió la información requerida.	0%	Oficina asesora jurídica
	Salidas periódicas a despachos judiciales	El área no envió la información requerida.	0%	Oficina asesora jurídica
Gestión de Cobro	Realizar auditoria al proceso de cobro coactivo	La Oficina de Control Interno practicó auditoria al cobro coactivo de la Secretaria de Movilidad en la vigencia 2019,	100%	Oficina control interno de gestión. Se intentó por segunda vez practicar auditoria al cobro coactivo de hacienda pero nunca entregaron la información para la realización del ejercicio auditor.
	Elaborar plan de mejoramiento conforme a los hallazgos encontrados	El plan de mejora está en proceso.	80%	Oficina control interno de gestión
Reconocimiento de un derecho como la expedición de licencias y/o permisos	Actualizar el manual de procesos y procedimientos	Se cuenta con procedimientos debidamente validados y aprobados en ISOLUCION, además de listas de chequeo de los	100%	Secretaria de planeación - todas las secretarias que tienen tramites

		requisitos de cada uno de los trámites		
	Actualizar el inventario de trámites de la entidad estableciendo claramente los requisitos de cada uno	La documentación de los trámites de la OCCRE tales como procedimientos, formatos y listas de chequeo de requisitos se encuentra actualizada en ISOLUCION	100%	Secretaria de planeación - todas las secretarias que tienen tramites

2. Componente Racionalización de trámites.

Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento : Septiembre 2020				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Certificado de estratificación socioeconómica	Reducción y/o eliminación del pago	Se analizó este trámite en conjunto con la Función Pública, y se hizo levantamiento de información con la Dependencia Responsable y dado que el mismo para la obtención del certificado, la Secretaria de Planeación realiza visita de campo con inspectores, No se eliminará dicho pago. Este trámite también se eliminó de la Estrategia de Racionalización.	75%	<p>Archivo y correspondencia. Visita de asistencia técnica y seguimiento por parte de la Función Pública a esta Entidad Territorial.</p> <p>Debido a la Pandemia del Covid- 19 y a la contratación de personal en la Gobernación Departamental, estas actividades con su respectivo seguimiento se retomarán una vez se normalice dicha situación.</p> <p>Las actividades para el seguimiento a estos trámites en la Estrategia de Racionalización, cuentan con fecha de inicio del mes de Julio de 2020.</p>
<p>Cambio de tarjeta de residencia de menor de edad a mayoría de edad</p> <p>Duplicado de tarjeta de residencia.</p> <p>Tarjeta de residencia</p>	Reducción del tiempo de respuesta o duración del	Se llevó a cabo mesas de trabajo con la Oficina de la OCCRE durante el mes de Agosto del 2019: La primera con el Director y sus responsables de área, con el fin de actualizar y racionalizar los trámites pertinentes, quedando inmersos dentro de la	80%	Archivo y correspondencia

<p>Cambio de residencia de una isla a otra</p>		<p>Estrategia de Racionalización. La segunda mesa de trabajo se llevó a cabo en la Oficina de Archivo y Correspondencia Grupo de Servicio al Ciudadano, se entregó listado de todos los trámites registrados en la Plataforma de Isolución Versus a los inscritos actualmente en el SUIT. Con el ánimo de unificar información se deja Acta de visita con compromisos establecidos para la actualización del SUIT (nombre de trámite y cargue de tramites faltantes) con la asesoría y acompañamiento de la Función Pública. Para los tiempos de obtención la Oficina de la OCCRE llevará a cabo reunión con los funcionarios responsables de cada trámite y notificará a esta oficina para el respectivo ajuste. Como seguimiento a estas actividades, para el mes de septiembre del 2019 se lleva a cabo por parte de la Oficina de la OCCRE, socialización de sus trámites y requisitos, al Grupo de Archivo y Correspondencia, Ventanilla Única y Servicio al Ciudadano durante dos jornadas de</p>		
--	--	---	--	--

		<p>trabajo. Para el mes de noviembre del 2019, después de la visita de asistencia técnica por parte de la DAFP a esta entidad territorial, se remite toda la información concerniente a los 13 tramites de la OCCRE a esta entidad con el fin de revisar y analizar dichos trámites para su posterior actualización en la plataforma SUIT, cabe resaltar que estos trámites en mención fueron eliminados de la Estrategia de Racionalización, en el mes de Noviembre de 2019. Para llevar a cabo este procedimiento, queda pendiente concretar los pagos y el tiempo de obtención de estos trámites directamente con la Oficina de la OCCRE. Para el mes de Diciembre de 2019, se remite a la OCCRE Informe general de seguimiento y control a las PQRSD y tramites (SUIT).</p>		
				Archivo y correspondencia A
Tarjeta de turismo	Tramite total en línea	Este trámite quedo inmerso dentro de la Estrategia de Racionalización de la Entidad y en mesas de trabajo conjunta con la Oficina de la OCCRE se plantearon actividades a desarrollar dentro del	50%	En visita de acompañamiento y asistencia técnica de la Función Pública a esta Entidad Territorial , después del proceso de capacitación , se diligenció la Estrategia de Racionalización con el Grupo de Servicio al Ciudadano, quedando publicado en la página Web dentro del

		Comité MIPG, con el apoyo de la Función Pública.		seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para el mes de Noviembre del 2019, La Función Pública realizo a esta Entidad Territorial Visita de Asistencia Técnica, Seguimiento a los compromisos establecidos, revisión y actualización a la Estrategia de la Racionalización de Tramites. Las actividades para el seguimiento a estos trámites en la Estrategia de Racionalización, cuentan con fecha de inicio del mes de Julio de 2020.
Proceso de contratación	Proceso de contratación sistematizado	La Entidad está realizando el análisis para la automatización del proceso de contratación	30%	Oficina jurídica y secretaria general
Seguimiento a los contratos	Proceso de seguimiento contractual sistematizado	La Entidad desarrollo y despliego la plataforma denominada: Control para facilitar el seguimiento durante la ejecución contractual	80%	Secretaria general

3. Componente Rendición de cuentas.

Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento : Septiembre 2020				
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 2019 e informe de seguimiento al cumplimiento de metas físicas del PDD durante el cuatrienio 2019	Publicación en la página web institucional del informe de gestión 2019 e informe de seguimiento al cumplimiento de metas físicas del PDD durante el cuatrienio 2019	100%	Secretaria de planeación
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir la estrategia frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Marzo 2020)	Rendición de cuentas por medios masivos – TV Islas	100%	Alta dirección – secretaria de planeación
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Visibilizar permanentemente la Gestión	Se han realizado las siguientes acciones: - Publicación permanente de Boletines y Comunicados de prensa. - Generación de video Informativos.	100%	Oficina de prensa y comunicaciones – secretaria de planeación

		<ul style="list-style-type: none"> - Contenidos para redes sociales. - Campaña en marco al Covid -19. - Alocuciones gubernamentales en el canal regional Teleislas. - Toma de medios radiales. 		
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Actividades de Monitoreo y Revisión	La Oficina de Control Interno viene realizando las auditorias monitoreos conforme a su programa anual.	100%	Oficina de control interno de gestión
	Diseñar e implementar nuevos mecanismos de Participación Comunitaria.	-Durante las transmisiones de la audiencia de rendición de cuentas y demás audiencias públicas programas emitidos en directo se ha habilitado la posibilidad de participación de la comunidad a través de whatsapp y redes sociales.	100%	Oficina de prensa y comunicaciones – secretaria general
	Evaluación rendición de cuentas: - Calidad de la información -Participación ciudadana -Calidad del dialogo -Plan de acción correctivas o plan de mejoramiento	El 05 de Marzo de 2020 se realizó Trasmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Informe de Empalme entre el Gobierno Saliente y el Gobierno Entrante.	50%	Oficina de prensa y comunicaciones – secretaria de planeación

4. Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento : Septiembre 2020				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
	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	Para la creación del grupo de Atención al Ciudadano con sus funciones y procedimientos estamos sujetos al estudio de carga laboral por la ESAP con el apoyo de la Oficina de Talento Humano. Se realizó Informe de avances y necesidades del Grupo de Servicio al Ciudadano	50%	Secretaria general Debido a la Pandemia del Covid- 19 y a la contratación de personal en la Gobernación Departamental, estas actividades con su respectivo seguimiento se retomarán una vez se normalice dicha situación.

<p>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>	<p>Fortalecer los canales de comunicación entre dependencias, para que los procesos transversales de servicio al ciudadano se atiendan con eficiencia, eficacia y efectividad.</p> <p>Realizar seguimientos periódicos a las diferentes dependencias, en cuanto a la oportunidad de las respuestas a las PQRSD recibidos en la ventanilla única</p>	<p>El Grupo de Atención al Ciudadano de esta Entidad Territorial, en cumplimiento a la Política de Transparencia y acceso de la Información, en el seguimiento y avances de los Autodiagnósticos y su plan de acción, se realizó memorando a todos los jefes de despacho para que la información manejada en sus dependencias desde el nivel directivo, permitan fluidez en la comunicación tanto vertical como horizontal y la trazabilidad en todas las actividades por cada Política de MIPG para el mejoramiento continuo de procesos y procedimientos establecidos. Sumado a esta acción, La Oficina de Archivo y Correspondencia ha capacitado a la Entidad Territorial en temas relacionados con el Servicio del Ciudadano.</p> <p>En cuanto al seguimiento de las PQRSD: la oficina de Archivo y Correspondencia Grupo de Servicio al Ciudadano lanzó la estrategia “100% de PQRSD respondidas”, con el objeto de que sean respondidas dentro de los términos, generando conciencia y responsabilidad en los funcionarios.</p> <p>Se realiza seguimiento semanal a las solicitudes que se radican en Ventanilla Única, entregando mediante memorando a cada dependencia responsable, su vencimiento pertinente, recordándoles su fecha límite de respuesta. Se realiza verificación y revisión de respuesta en la base de datos (formato Excel) de la plataforma Digifile Sistema de radicación y se hace acompañamiento a cada dependencia cuando estas lo requieran. Al ciudadano se le informa el estado de sus PQRSD cuando lo requieran y se le notificara cuando se tenga respuesta. Así mismo podrán</p>	<p>80%</p>	<p>Jefe de oficina de archivo y correspondencia – grupo servicio al ciudadano y jefe de grupo de sistemas</p> <p>Debido a la pandemia del Covid-19. Estas actividades concernientes a las PQRSD se están realizando de forma virtual (revisión y direccionamiento de las mismas) donde el usuario registra su solicitud mediante formulario web PQRSD Atención Ciudadana Pagina de la Gobernación Departamental www.sanandres.gov.co y al correo Servicioalciudadano@sanandres.gov.co. El cual se realiza un informe diario y un consolidado semanal entregado a los coordinadores o jefes de despacho.</p>
---	---	---	------------	---

		consultar el estado de su solicitud mediante la página web de la entidad: www.sanandres.gov.co/tramites , link Atención al ciudadano, seguimiento a solicitudes.		
	Revisar y actualizar los protocolos que existen para los diferentes canales de atención a la ciudadanía según lo contemple la normatividad	Se realizó actualización del Reglamento Interno de Peticiones de la Entidad (Unificación de Resolución 005450 del 15 de Diciembre de 2016) adicionando la 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, Resolución actual 003053 del 28 de mayo del 2019 con el acompañamiento de la Oficina Asesora Jurídica. Se diseñaron los Formatos de Desistimiento expreso voluntario, Formato Notificación Peticiones Incompletas, formato de peticiones verbales revisados y aprobados por el Grupo de Calidad, e incluido con su procedimiento respectivo dentro del Reglamento Interno de Peticiones disponible en la Plataforma de Isolución cuando el ciudadano lo requiera. Para el mes de Agosto del 2019 Se realizaron los siguientes documentos: Caracterización de procesos y Construcciones de Indicadores del Servicio al Ciudadano, con el apoyo de la Secretaria de Planeación- Grupo de Calidad.	90%	Jefe de oficina de archivo y correspondencia – grupo servicio al ciudadano Esta documentación está cargada en la Plataforma Interna de esta Entidad Territorial Isolución.

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)	No se ha realizado el rediseño de la Oficina de Archivo y Correspondencia	50%	<p>Secretario general</p> <p>Es una necesidad Inmersa dentro del Informe de seguimiento y avances del Grupo de Servicio al Ciudadano y sujeto al estudio de carga laboral de la Entidad.</p> <p>Debido a la Pandemia del Covid- 19 y a la contratación de personal en la Gobernación Departamental, estas actividades con su respectivo seguimiento se retomarán una vez se normalice dicha situación.</p>	
	Realizar los ajustes al nuevo software de información radicación de correspondencia (caracterización de usuarios y la habilitación de nuevas funciones) para mejorar el servicio)	La Plataforma Digifile emite tres 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. Con el ánimo de continuar con el Plan de Uso y Apropiación para los usuarios del Gestor Documental Digifile, se capacitó a todo el personal en la nueva versión del software de correspondencia. Sumado a esta acción el Grupo de Servicio al Ciudadano hace seguimiento y acompañamiento en el vencimiento de las PQRSD de forma semanal, de forma física y por vía telefónica a cada dependencia. Dando seguimiento a esta acción de mejoramiento de las alertas en el sistema de radicación Digifile, 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.		90%	<p>Jefe de oficina de archivo y correspondencia – jefe grupo de sistemas.</p> <p>Para esta vigencia 2020 la persona a cargo de revisar las PQRSD Web (Formulario Web) de la Pagina de la Gobernación Departamental, link Atención Ciudadana se le notifica mediante el correo electrónico institucional el direccionamiento de las mismas para mayor control.</p> <p>Debido a la Pandemia del Covid- 19 y a la contratación de personal en la Gobernación Departamental, estas actividades con su respectivo seguimiento se retomarán una vez se normalice dicha situación.</p>
	Mejorar las alarmas que emite el sistema de información con el fin de disminuir el porcentaje de PQRSD vencidas	La plataforma Digifile emite tres tipos de alarmas (Semaforización) al momento de su radicación, la primera, el mismo día de radicación de la solicitud, la segunda alarma, a la		90%	<p>Jefe de oficina de archivo y correspondencia – jefe grupo de sistemas</p>

	(silencio administrativo positivo	mitad de la semana y la tercera el mismo día en que se vence. Para el mes de Julio del 2019 con el ánimo de continuar con el Plan de Uso y Apropiación para los usuarios del Gestor Documental Digifile, se capacito a todo el personal en la nueva versión del software de correspondencia. Sumado a esta acción el Grupo de Servicio al Ciudadano hace seguimiento y acompañamiento en el vencimiento de las PQRSD de forma semanal, de forma física y por vía telefónica a cada dependencia. En seguimiento a esta acción se actualizaron los correos electrónicos institucionales de los enlaces, personas responsables de radicar las peticiones, ya que por este medio también llegan las notificaciones de los vencimientos de las PQRSD.		
	Realizar trimestralmente reportes de recepción y seguimiento y atención a los trámites y PQRSD que solicita la ciudadanía	Posteriormente al seguimiento semanal de vencimiento a las PQRSD, el Grupo de Servicio al Ciudadano realiza informe de Gestión y Trámite de las PQRSD que ha recepcionado la Entidad Territorial por parte de la Ciudadanía de forma Trimestral y Semestral, el cual se presentan al Despacho del Gobernador, Secretaria General, Oficina de Control Interno, y Oficina de Sistemas para su debida publicación en página web Link de Transparencia de la Información. Al mismo informe se le incluyo las recomendaciones para mejorar la prestación y atención del servicio. Esta oficina realiza acompañamiento y apoyo en cuanto a las respuestas a las PQRSD de forma presencial o por vía telefónica.	90%	Jefe oficina de archivo y correspondencia – grupo servicio al ciudadano
	Publicar trimestralmente en la página web de la Gobernación	Actualmente Los informes de Gestión de PQRSD solo se publican en Pagina web Link de Transparencia de la Información	90%	Jefe oficina de archivo y correspondencia - grupo servicio al ciudadano

	Departamental los informes de PQRSD			
Talento humano	Incluir en el plan de Capacitación, inducción y reinducción, competencias para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	En el PIC de la Entidad para la vigencia 2018 se realizaron capacitación concerniente al Servicio al Ciudadano, para la vigencia 2019, con el apoyo de la Secretaria General, Secretaria de Planeación y Función Pública se realizaron capacitaciones en cuanto a los temas más relevantes en el área de Servicio al Ciudadano, sumado a esto se realizó mesa de trabajo conjunta con la Oficina de Talento Humano y Grupo de Sistemas con el fin de modificar el PIC e incluir más capacitaciones concernientes al área, y al personal responsable en los temas de radicación y PQRSD.	80%	Jefe talento humano – grupo servicio al ciudadano
	Socializar la documentación concerniente a la atención del servicio al ciudadano a todas las dependencias de esta entidad territorial	Se adopta el manual de Servicio al ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago mediante decreto Número 0569 del 13 de diciembre de 2016.	75%	Jefe de la oficina de archivo y correspondencia – servicio al ciudadano
	Incluir en la evaluación del desempeño objetivos que fortalezcan el servicio al ciudadano	En el marco del Plan Institucional de Capacitación 2019, se tiene programada en este segundo semestre una reinducción en el tema del servicio al cliente y el ciudadano. En el año 2018 y 2019 se realizaron reinducciones sobre derechos y deberes de los servidores públicos en los que se enfatizó en el cumplimiento de nuestros deberes encaminados a satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, de una manera eficiente y eficaz. En el 2018 la dicto la FUNDACION MAR CARIBE ISLAND, con la participación de 45 servidores de todas las dependencias. En el 2019 la dicta la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario y participan la mayor parte de servidores públicos.	60%	Jefe de la oficina de talento humano – grupo servicio al ciudadano Debido a la Pandemia del Covid- 19 y a la contratación de personal en la Gobernación Departamental, estas actividades con su respectivo seguimiento se retomarán una vez se normalice dicha situación.

		<p>Para el mes de Noviembre de 2019 el Grupo de Archivo y Correspondencia- Servicio al Ciudadano y Talento Humano se llevó a cabo mesa de trabajo para incluir en la evaluación de los desempeños objetivos que fortalezcan el servicio al ciudadano e incluir en el Programa de Bienestar incentivos a los funcionarios que se destaquen en el Servicio al Ciudadano. Actualmente dentro de la Entidad Territorial existe la evaluación de desempeño realizada a los funcionarios en carrera administrativa. Se analizarán las estrategias que se tienen como proyecto, (empleado del mes, reconocimiento por los canales de atención, certificaciones, premios a la secretaria que se destaque en atención, entre otras), con el fin de mejorar estos dos indicadores.</p>		
	<p>Incluir en el Programa de Bienestar e Incentivos a los funcionarios que se destaquen en el servicio al ciudadano</p>	<p>Para el mes de Noviembre de 2019 el Grupo de Archivo y Correspondencia- Servicio al Ciudadano y Talento Humano se llevó a cabo mesa de trabajo para incluir en la evaluación del desempeño objetivo que fortalezcan el servicio al ciudadano e incluir en el Programa de Bienestar incentivos a los funcionarios que se destaquen en el Servicio al Ciudadano. Actualmente dentro de la Entidad Territorial existe la evaluación de desempeño realizada a los funcionarios en carrera administrativa. Se analizaran las estrategias que se tienen como proyecto, (empleado del mes, reconocimiento por los canales de atención, certificaciones, premios a la secretaria que se destaque en atención, entre otras), con el fin de mejorar estos dos indicadores.</p>	60%	<p>Jefe de la oficina de talento humano – grupo servicio al ciudadano</p>
	<p>Capacitar al personal que recibe correspondencia, en el tema de relaciones con los PQRSD</p>	<p>En cuanto al personal que recibe la correspondencia en Ventanilla Única, se ha capacitado en temas relacionados con las PQRSD. Para este periodo se capacito al personal que maneja correspondencia en la Entidad en la</p>	80%	<p>Debido a la Pandemia del Covid- 19 y a la contratación de personal en la Gobernación Departamental, estas actividades con su respectivo seguimiento se retomarán una vez se normalice dicha situación.</p>

Normativo y procedimental		nueva versión de la Plataforma Digifile.		
	Elaborar informes trimestrales del trámite aplicado a los PQRSD	Posteriormente al seguimiento semanal de vencimiento a las PQRSD, el Grupo de Servicio al Ciudadano realiza informe de Gestión y Trámite de las PQRSD que ha recepcionado la Entidad Territorial por parte de la Ciudadanía de forma Trimestral y Semestral, el cual se presentan al Despacho del Gobernador, Secretaria General, Oficina de Control Interno, y Oficina de Sistemas para su debida publicación en página web Link de Transparencia de la Información. Al mismo informe se le incluyo las recomendaciones para mejorar la prestación y atención del servicio	90%	Jefe de la oficina de archivo y correspondencia – grupo servicio al ciudadano
	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	La entidad ha levantado manuales de procedimientos de las áreas que conforman los procesos, no obstante, no han sido adoptados formalmente mediante acto administrativo. Actualmente se elaboró el Manual de Tramites de la Entidad Territorial con la información suministrada en la plataforma SUIT de la Función Pública Revisado por el Jefe inmediato del área y Grupo de Calidad de Planeación. Para el Servicio e información de los usuarios de la Entidad Territorial Teniendo en cuenta la revisión y actualización del inventario de Trámites de cada dependencia de la Gobernación Departamental.	80%	Archivo y correspondencia – grupo servicio al ciudadano – Debido a la Pandemia del Covid- 19 y a la contratación de personal en la Gobernación Departamental, estas actividades con su respectivo seguimiento se retomarán una vez se normalice dicha situación.
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar cuatrimestralmente encuestas de satisfacción y percepción al ciudadano con respecto a los trámites y servicios afectados por la entidad territorial	Para esta vigencia no se han realizado encuestas de satisfacción y percepción ciudadana	0%	Jefe de la oficina de archivo y correspondencia – grupo servicio al ciudadano. Debido a la Pandemia del Covid- 19 y a la contratación de personal en la Gobernación Departamental, estas actividades con su respectivo seguimiento se retomarán una vez se normalice dicha situación.
	Elaborar informes trimestrales de los resultados de las encuestas a la alta	Para esta vigencia no se han realizado encuestas de satisfacción y percepción ciudadana.	0%	Debido a la Pandemia del Covid- 19 y a la contratación de personal en la Gobernación Departamental, estas actividades con su respectivo

	dirección y publicar en la página web de la entidad territorial			seguimiento se retomarán una vez se normalice dicha situación
--	---	--	--	---

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

Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento : Septiembre 2020				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de la estructura orgánica de la Entidad	Se evidencia la publicación del organigrama del ente territorial en su sitio web.	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	Se encuentran publicados los trámites y servicios en la Ventanilla Única. Ver: https://ventanilla.sanandres.gov.co/ Los procedimientos se encuentran publicados en la Plataforma Isolución. Ver: https://sanandres.gov.co/isolucion	100%	Secretaria general
	Implementación de acciones de divulgación de datos abiertos publicados y actualizados en el portal www.datos.gov.co	Se encuentran publicados y actualizados 18 conjuntos de datos. Ver https://sanandres.gov.co/datosabiertos	100%	Oficina de prensa y comunicación
	Publicación de los procesos de contratación en el SECOP	Se encuentra Publicado en la Página web de la Entidad y en el SECOP. Ver: https://sanandres.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/contratacion/procesos-contractuales	100%	Todas las secretarías
	Implementación de acciones de publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital -EGD	Publicación del PETI	100%	Secretaria general – oficina de prensa y comunicaciones
	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 .	100%
Revisión de los estándares de contenido y		Los estándares de contenido y oportunidad están determinados por los Artículos 9 y 13	100%	Transparencia Pasiva

	oportunidad de las respuestas.	del Reglamento Interno de Peticiones Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019. Ver: https://www.sanandres.gov.co/index.php/10-instrumentos-de-gestion-de-informatica-publica/10-9-mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos-en-relacion-con-omisiones-o-acciones-del-sujeto		
elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Adoptar y actualizar el registro o inventario de activos de información	El inventario de activos de información fue adoptado y actualizado mediante Resolución 5637 de 2019. Ver: https://sanandres.gov.co/index.php/10-instrumentos-de-gestion-de-informatica-publica/10-2-registro-de-activos-de-informacion/acto-administrativo	100%	Secretaria general
	Adoptar y actualizar el esquema de publicación de información	El esquema de publicación de información fue adoptado y actualizado mediante Resolución 5637 de 2019. Ver: https://sanandres.gov.co/index.php/10-instrumentos-de-gestion-de-informatica-publica/10-2-registro-de-activos-de-informacion/acto-administrativo	100%	Secretaria general – oficina de prensa y comunicaciones
	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-gestion-de-informatica-publica/10-2-registro-de-activos-de-informacion/acto-administrativo	100%	Secretaria general – oficina de prensa y comunicaciones
	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-gestion-de-informatica-publica/10-2-registro-de-activos-de-informacion	100%	Secretaria general – oficina asesora jurídica
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementación acciones de divulgación de información en formatos alternativos comprensibles para poblaciones específicas.	Los Decretos de interés General, así como la información de gran relevancia para la comunidad se realiza en idioma español e inglés. En las transmisiones de las alocuciones de señor Gobernador, de manera simultánea se realiza en lenguaje de señas.	100%	Oficina de prensa y comunicaciones
	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%	Secretaria general
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	De acuerdo al Plan de Acción obtenido del Autodiagnóstico MIPG, se realizó informe de necesidades y seguimiento del grupo de Servicio al Ciudadano donde se solicitaron acciones para mejorar la accesibilidad de espacios físicos para la población con discapacidad	20%	Secretaria general
	Divulgación de información pública en	Los Decretos de interés General, así como la información de gran relevancia para la comunidad se realiza en idioma español e inglés.	100%	Oficina de prensa y comunicaciones

	los idiomas oficiales del Departamento.	Adicionalmente, la campaña Covid 19 se realizó en español, inglés y Creole.		
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. Ver: https://www.sanandres.gov.co/index.php/10-instrumentos-de-gestion-de-informatica-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion	100%	Secretaria general
	Generación informe sobre las PQRSD.	Posteriormente al seguimiento semanal de vencimiento a las PQRSD, el Grupo de Servicio al Ciudadano realiza informe de Gestión y Trámite de las PQRSD que ha recepcionado la Entidad Territorial por parte de la Ciudadanía de forma Trimestral y Semestral, el cual se presentan al Despacho del Gobernador, Secretaria General, Oficina de Control Interno, y Oficina de Sistemas para su debida publicación en página web Link de Transparencia de la Información. Al mismo informe se le incluyo las recomendaciones para mejorar la prestación y atención del servicio.	100%	Secretaria general – oficina control interno de gestión. Entregado el primer Informe Trimestral de PQRSD (Enero-Marzo de 2020

6. Componente Iniciativas adicionales.

Seguimiento OCI				
Fecha de seguimiento : Septiembre 2020				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Principios éticos institucionales	Realizar jornadas de inducción y reinducción para el fortalecimiento de los valores éticos y morales que rigen la entidad.	A 30 de abril de la presenta vigencia no se ha realizado jornadas de inducción ni reinducción.	0%	Grupo talento humano