



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2022

**DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO
DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**

Febrero 2022





TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. MARCO LEGAL	6
3. OBJETIVO	8
3.1 OBJETIVO GENERAL	8
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS	9
4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	10
4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS	11
4.3.1 DIAGNOSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	12
4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	18
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	19





COMITE DIRECTIVO

TRACY LEVER MANJARRES

Contralora Auxiliar en funciones de Contralor General por vacancia definitiva del titular del Departamento Archipiélago

CASTO MACHACADO CERPA

Secretario General

LUIS EDUARDO SALAZAR OLIVEROS

Jefe Oficina de Planeación
Jefe Oficina de Control Interno (e)

STARLIN GRENARD BENT

Profesional Especializado
Grupo Especial de Responsabilidad Fiscal, Jurisdicción Coactiva y Administrativo Sancionatorio

HAMILTON BRITTON BOWIE

Profesional Especializado
Grupo de Auditorias





1. INTRODUCCIÓN

La Contraloría General del Departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, comprometida con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC para la vigencia 2022, el cual se constituye en una herramienta de control preventivo de la gestión institucional que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, busca promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción de la Entidad.

El Plan es integrado por cinco (5) de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son:



El Estatuto Anticorrupción establece medidas administrativas para luchar contra la corrupción y con el fin de dar cumplimiento a las directrices constitucionales y legales



que rigen la materia, la Contraloría General del Departamentos Archipiélago definió los mecanismos básicos para lograr un mejoramiento en la gestión que ofrece a los sujetos de control y a los habitantes de las islas, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la comunidad, haciendo énfasis, en su Misión, la cual hace parte del Plan Estratégico Institucional.

La Entidad, al ejercer funciones de control posterior y vigilancia, está llamada a tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el accionar del control fiscal de manera que permitan generar credibilidad ante la comunidad; por ello, es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio apropiado para ejercer un Control Fiscal con compromiso de Todos, con el propósito de contribuir con el fortalecimiento de la transparencia y la eficiencia institucional, así como con el cabal cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

La Contraloría General del Departamentos Archipiélago en cumplimiento de la mencionada ley, ha elaborado sus respectivos Planes, los cuales han sido objeto de seguimiento y evaluación por parte de la oficina de control interno, obteniendo resultados favorables en el cumplimiento de las estrategias y sus actividades asociadas, se logró una adecuada administración de los riesgos de corrupción.

El Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigar los Riesgos: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

En cuanto a las estrategias Anti trámites, se logró mantener en condiciones operativas adecuadas las plataformas informáticas y herramientas que le permiten al ciudadano acceder a los servicios de la entidad con agilidad, permitiendo además una atención y respuesta oportuna por parte de la entidad

Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado, de acuerdo con lo planeado por la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana, se incluye en el tercer componente, la **Rendición de Cuentas**. Se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado.

El cuarto componente aborda los elementos que integran una estrategia para **Mejorar la Atención al Ciudadano**, indicando la secuencia de actividades de los trámites que se deben desarrollar al interior de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios ofrecidos garantizando su satisfacción. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo





deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de **Transparencia y Acceso a la Información**, creada por la Ley 1712 de 2014.

En este sentido, el siguiente documento contiene las acciones y actividades a desarrollar durante la vigencia del 2021 en el marco de la “Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que implementará la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

2. MARCO LEGAL

La fundamentación legal para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022 está basada en:

- Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995, se dictan normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 610 de 2000 establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de Competencia de las contralorías.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo





- El artículo 73 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Igualmente establece que dicha estrategia contempla, entre otras, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar los riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Decreto 4632 de 2011, Reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan nomas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Decreto 2641 de 2012, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública
- Decreto No. 124 de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.





- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, conforme lo establece el artículo 73 de la Ley 1474, estableciendo acciones y estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y al fortalecimiento de la transparencia.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Formular actividades que conlleven a prevenir y controlar los riesgos de corrupción.
- Elaborar la estrategia de Rendición de Cuentas utilizando todos los canales de comunicación disponibles, para generar espacios de dialogo entre la entidad y los ciudadanos
- Realizar acciones tendientes mejorar la cultura de la atención al ciudadano con el fin de garantizar los derechos a los ciudadanos y aumentar los niveles de satisfacción.
- Proporcionar y facilitar el acceso a la información a través de los medios y procedimientos establecidos en la Entidad.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se relacionan las actividades que se desarrollaran en cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con los componentes recomendados en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS





Con la implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG desde el año 2011, se articularon diferentes modelos de gestión entre los que se encuentra el MECI 1000:2015 y la norma ISO 9001:2015, los cuales plantean explícitamente el deber institucional frente al establecimiento de controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad; además de integrar a los procesos otros lineamientos, como los definidos en la Ley 1474 de 2011 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), Guía de Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (DAFP Versión 5, 2020); para dar continuidad al modelo de administración y la política de riesgos determinadas por la Entidad.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad en la vigencia actual, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos.

Una vez revisado el actual Mapa de Riesgos que contiene los riesgos de corrupción y de Procesos, la entidad viene aplicando la política de administración de riesgos sujeta a las metodologías y herramientas que sobre la materia se encuentran diseñadas e impartidas por el departamento Administrativo de Función Pública DAFP. Para este componente se regirá por las etapas o fases sugeridas que inician por el análisis de los contextos internos y externos, la construcción de la matriz DOFA con todos los actores internos de la entidad, estableciendo los pasos para la identificación, calificación, valoración, manejo y seguimiento de los riesgos.

Actividades a desarrollar dentro del componente:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente / Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Realizar una (1) campaña institucional a través de los correos institucionales sobre la apropiación de la Política de administración de riesgos	Enviar a todos los correos Institucionales la Política de Administración de Riesgos	Jefe Asesor de Planeación	Febrero 2022



Subcomponente / Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, a través de los procesos de la Contraloría General del Departamento	Mapa de riesgo de Corrupción revisado (1)	Líderes de Proceso y Jefe Asesor de Planeación	Segundo trimestre 2022
Subcomponente / Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	Divulgar el Plan de Corrupción y de atención al Ciudadano 2022	Plan de Corrupción y de atención al Ciudadano Publicado (1) y a los correos electrónicos institucionales (1)	Jefe Asesor de Planeación	Enero 2022
Subcomponente / Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Consolidar y entregar periódicamente a la Oficina de Control Interno (OCI) el resultado de la revisión efectuada por los líderes de procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa en caso que se requieran	Mapa de Riesgos de corrupción monitoreados, revisados, consolidados y entregados a la OCI (3)	Jefe Asesor de Planeación	Enero (correspondiente al último cuatrimestre del año 2021) – Mayo 2022-Septiembre de 2022
Subcomponente / Proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar cuatrimestralmente el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción	Informe de Seguimiento (3)	Jefe de Control Interno- Profesional Universitaria de Sistemas	Enero (correspondiente al último cuatrimestre del año 2021) – Mayo 2022-Septiembre de 2022

4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. La Contraloría General del Departamento tiene contacto con la ciudadanía cuando ésta radica en la entidad derechos de petición, quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias y trámites en ejercicio del control social,



atención que ejerce la entidad con el fin de apoyar la función de control fiscal en cumplimiento del mandato constitucional y legal, por tal razón contamos con un aplicativo que responde a las necesidades de los usuarios, donde se genera espacios para la atención, comunicación y reduce el tiempo, documentos y pasos, generando esquemas no presenciales acorde con los lineamientos expuestos en el formulario electrónico para recepción de solicitudes de información pública contenidos en el anexo2 de la resolución No.3564 del 31 de diciembre de 2015, expedida por el MINTIC.

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, una vez revisado sus procesos y procedimientos internos, identificó que ésta entidad no desarrolla trámites en cuanto a servicios, ya que de conformidad con el artículo 2° de la Ley 962 del 2005, se exceptúa a los órganos de control en materia fiscal para publicar en el Sistema Único de Información de Trámite (SUIT).

4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina incorporó a su gestión el proceso permanente de Rendición de Cuentas con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones ganando transparencia y por consiguiente legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas a la gestión institucional.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

La Contraloría General del Departamento ha implementado el ejercicio de rendición de cuentas desde diferentes perspectivas que incluyen acciones de divulgación, información y capacitación sobre la gestión.

Este mecanismo de participación forma parte del plan anticorrupción y se constituye en un mecanismo de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión en busca de la transparencia en la gestión de la administración pública y la adopción de los principios de eficiencia y eficacia.

Para efectos de cumplir adecuadamente con el proceso de rendición de cuentas, la Contraloría General del Departamento aplica la Metodología, Procedimiento, Formatos e Instructivos de Rendición Pública Permanente de Cuentas, adoptada por medio de la Resolución **No. 130 del año 2016**, como también el Manual Único de Rendición de Cuentas y las demás normas que lo reglamente, así mismo se cuenta con un cronograma para realizar una audiencia pública parcial para rendir cuentas de forma permanente.





4.3.1 DIAGNÓSTICO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Desde el año 2015, la Contraloría General del Departamento de San Andrés Isla, Providencia y Santa Catalina vienen desarrollando el ejercicio de rendición de cuentas, la que ha realizado de conformidad con sus recursos financieros, físicos, tecnológicos y humanos.

Teniendo en cuenta que se elaboró un cronograma de acciones cumpliendo con cada uno de los elementos (Información, Dialogo y Responsabilidad) de la Rendición de cuentas del año 2020 y 2021 (parcial con corte a octubre) es importante anotar lo siguiente:

Acciones de Información

- ✓ Se actualizó la página Web a lo largo del año con todo lo referente a ley 1712 Transparencia y acceso a la Información de acuerdo al Check list que dispuso la Procuraduría General de la Republica.
- ✓ Se Construyó y se Difundieron comunicados de Prensa (todos Publicados en página Web)
- ✓ Se utilizó Espacios en medios de Comunicación masiva como por ejemplo Radio, periódicos, Redes sociales
- ✓ Se Implementó el Modelo Apertura de Datos (se dejó disponible en formato Excel como por ejemplo el Presupuesto y su ejecución mes a mes en la página Web, los planes institucionales, Informe de Gestión, Informe de Evaluación de Rendición de Cuentas para facilitar al ciudadano su acceso y permitan su reutilización)
- ✓ Se elaboró y se publicó el informe de Gestión vigencia 2020 y 2021 con corte al mes de octubre
- ✓ Se Invitó por medios (página web, radio, Redes Sociales) a la ciudadanía y grupos de interés a la Audiencia de Rendición.

Acciones de Dialogo





- ✓ Se realizó Mesa de trabajo para consolidar las acciones de cada uno de los elementos (Información, Dialogo e incentivos)
- ✓ Se realizaron reuniones Públicas preparatorias con la Comunidad tanto en la Isla de San Andres, Providencia y Santa Catalina.
- ✓ Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Presentación)

En relación con las reuniones preparatorias a la Audiencia, en las cuales se convocó a diferentes usuarios tanto de la isla de San Andres, providencia y Santa Catalina de la Contraloria General del Departamento con el fin de recoger las preguntas a las cuales se les dio respuesta en la audiencia de Rendición de Cuentas.

La Audiencia Pública se llevó a cabo bajo los parámetros establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, expedido por la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

Los asistentes tuvieron la oportunidad de efectuar preguntas relacionadas con el informe presentado, las cuales fueron resueltas de manera inmediata por el Contralor como también se le dio respuesta a las preguntas realizadas en las reuniones preparatorias.

Acciones de Responsabilidad

- ✓ Se realizó reconocimiento público a ciudadanos como incentivo por el apoyo brindado en el ejercicio del Control Fiscal en el Departamento Archipiélago de forma virtual.
- ✓ La Contraloría General del Departamento destacó la activa Participación de los ciudadanos en los ejercicios de Control fiscal y participación ciudadana.
- ✓ Se colocaron a disposición de la ciudadanía encuesta de Satisfacción

Por último, se realizó la evaluación del Proceso de Rendición (Elaboración de informe con el resultado de cada una de las actividades y acta del evento) el cual se encuentra publicado en la página web.



Capacidad Operativa y Disponibilidad de Recursos

La Contraloría General del Departamento cuenta con recursos financieros, físicos, tecnológicos y humanos que permiten la implementación de una estrategia transversal de Rendición de Cuentas sobre el accionar de la Entidad. A continuación, se desagrega el contenido de los recursos utilizados en la estrategia de Rendición de Cuentas:

Talento Humano: El capital humano que garantiza la implementación de esta estrategia está dado en primer lugar por el equipo Directivo de la Entidad, el cual ha liderado la aplicación de cada acción, y en segunda medida por los servidores públicos de cada dependencia para la ejecución de las actividades, quienes además conforman el Equipo permanente de Rendición de Cuentas de la Entidad.

Recursos Financieros: Toda vez que la implementación de la Estrategia de rendición de cuentas requiere la ejecución de diferentes actividades, no se ha definido un presupuesto único para la misma, sin embargo, es claro que es necesario definir algunos ítems (artículos, insumos y logística) para lograr que la Rendición de Cuentas tenga un impacto positivo en la comunidad, entre estos: Lugares, herramientas tecnológicas, socialización y divulgación para la Convocatoria de la misma.

Recursos Tecnológicos: La entidad dispone de Recursos Tecnológicos que facilitan a la ciudadanía la participación en los diferentes espacios de diálogo, entre estos tenemos:

- ✓ El sitio web de la entidad: www.contraloriasai.gov.co
- ✓ Cartelera Digital
- ✓ Redes Sociales

Desde la página web de la entidad se desarrollan encuestas y formularios electrónicos para la realización de convocatorias, inscripciones y recolección de información e inquietudes por parte de la ciudadanía.

A través de las Redes sociales se logra realizar la convocatoria a cada una de las actividades de la institución, entre estas, la misma Audiencia de Rendición de Cuentas.

Recursos Físicos: Se refiere a la utilización a la sede de la entidad para el desarrollo de espacios presenciales de rendición de cuentas.





CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1	Presentar los resultados de la Gestión a la ciudadanía en general	Publicar un (1) Informe de Gestión (Vigencia 2021)	Jefe Asesor de Planeación	Enero 2022
Subcomponente 2 Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1	Realizar Reunión Pública Preparatoria para la Audiencia de Rendición de Cuentas con los diferentes usuarios de la entidad	Realizar Reunión Pública Preparatoria	Profesional Universitario de Participación Ciudadana	Mayo de 2022
	2.2	Realizar Audiencia Pública para interactuar con los ciudadanos e informar la Gestión Institucional por medio presencial y/o virtual	Una (1) Audiencia Pública de la Gestión vigencia 2021 por medio presencial y/o virtual	Contralor - Profesional Universitario de Participación Ciudadana	Junio 2022
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1	Reconocer la participación y la asistencia activa a funcionario público y/o ciudadano a las Audiencias de Rendición de Cuentas para San Andrés, Providencia y Santa Catalina por medio presencial y/o virtual	Hacer reconocimiento por medio virtual a Funcionario Público y/o ciudadano por su participación y asistencia activa a las audiencias Públicas de Rendición de Cuentas por medio Presencial y/o virtual	Contralor Departamental	Junio 2022





Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Realizar Informe de evaluación de la de Rendición de Cuentas de la vigencia 2021	Un Informe de evaluación de la de Rendición de Cuentas vigencia 2021	Profesional Universitario de Participación Ciudadana	Julio 2022
---	-----	--	--	--	------------

4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo un Estado más transparente y eficiente, la Contraloría General del Departamento continua consolidando la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, por medio de la ejecución de acciones orientadas al fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza a través de la aplicación de los principios, de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, que enmarcan el excelente servicio al ciudadano, que permite obtener como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo.

Con este componente, la entidad busca mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Indicador
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Ejecutar el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2021	100% de actividades ejecutadas del plan de Participación Ciudadana	Contralor - Profesional Universitario de Participación Ciudadana	Enero a Diciembre 2022	(No. De actividades ejecutadas del PPC / No. De actividades Programadas del PPC) x100





CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

Subcomponente 2 Fortalecimiento los canales de Atención	2.1	Divulgar a la ciudadanía los canales dispuestos para su atención	Divulgar a la ciudadanía seis (6) veces a lo largo de la vigencia los Canales dispuestos para su atención a través de un medio de comunicación	Jefe Asesor de Planeación	En el transcurso de la vigencia 2022 a partir del mes de Febrero	(No. De divulgaciones de los canales de atención realizadas / No. De divulgaciones de los canales de atención Programadas) x100
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar al personal en temática relacionadas con la Cultura de Servicio al Ciudadano	Memoria de la capacitación.	Secretario General	Octubre de 2022	(Número de capacitación en temática relacionada con la Cultura de Servicio al Ciudadano realizada/ Numero de Capacitación en temática relacionada con la Cultura de Servicio al Ciudadano Programada)
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Elaborar semestralmente informe de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Dos (2) Informes de seguimiento y evaluación a PQRSD	Jefe Control Interno	Semestral (Febrero y julio de 2022)	Dos (2) Informes de seguimiento y evaluación a PQRSD
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano.	5.1	Medir la percepción de los ciudadanos frente a las actividades desarrollados y/o servicios recibidos por parte de la Contraloría Departamental con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Realizar informe de percepción de los ciudadanos frente a las actividades desarrollados y/o servicios recibidos por parte de la Contraloría Departamental en donde se especifiquen oportunidades y acciones de mejora	Profesional Especializado de Auditoría y Participación Ciudadana - Profesional Universitario de Participación Ciudadana	Cuatrimestral (En enero con corte 31 de diciembre 2021, en julio con corte a 30 de abril 2022 y en Septiembre con corte a 31 de agosto 2022)	Informes de Percepción de los ciudadanos ejecutados/ Informes de Percepción de los ciudadanos programados



4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y calidad de la información pública.

Con este componente, la entidad busca garantizar los derechos fundamentales de acceso a la información pública de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, según el cual toda persona puede acceder a la información pública que se encuentra bajo el control de la entidad. Este mecanismo se enmarca dentro de la Ley 1712 del 2014.

Componente 5 : Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Aplicar Cuatrimestralmente matriz de seguimiento de información básica y/o mínima obligatoria a publicar en la página web de la Contraloría de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015	Matriz de seguimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015	Tres (3) aplicaciones de la Matriz de seguimiento	Profesional Universitario Oficina de Sistemas	((Primer cuatrimestre del 2022 enero a Abril) el 29/04/2022, en Mayo (Segundo cuatrimestre 2022 – Junio a septiembre) el 30/09/2022, en Octubre (Tercer cuatrimestre 2022 - Septiembre a Diciembre) el 30/12/2022
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Responder las Solicitudes de Acceso a la Información en los términos establecidos por la Ley	100% de las solicitudes de información respondidas en el tiempo y términos establecidos	(Número de Solicitudes de Acceso a la Información atendidas en los términos establecidos/Número de Solicitudes de Acceso a la Información radicadas) X100%	Contralor (a) Auxiliar	Conforme a la solicitud allegada



Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar el inventario de activos de información	1 Inventario actualizado	(Número de inventario actualizado/Número de inventario por actualizar) X100%	Secretario General	Septiembre de 2022
	3.2	Actualizar el Índice la información clasificada y reservada	1 Índice actualizado	(Número de índice actualizado/Número de índice por actualizar) X 100%	Contraloría Auxiliar	Septiembre de 2022
	3.3	Actualizar el esquema de publicación de información	1 Esquema actualizado	(Número de esquema actualizado/Número de esquema por actualizar) X 100%	Líderes de Proceso y Profesional Universitario de Sistemas	Septiembre de 2022
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Facilitar a las personas en condición de discapacidad visual el acceso a los boletines informativos a través de audios pregrabados publicados en la web	Audios pregrabados y publicados en la web	(Número de audios pregrabados realizados y publicados en la página web / Número de boletines publicados en la web) x100%	Jefe Asesor de Planeación	Febrero a Diciembre 2022
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar un informe de Solicitudes de Acceso a la Información	Un Informe de Solicitudes de Acceso a la Información generado	(Número de informes de solicitudes de acceso a la información generado /Número de informes de solicitudes de acceso a la información por generar) x100%	Contralora Auxiliar	Diciembre 2022

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La estrategia responsabiliza a la Oficina de Control Interno de cada entidad hacer el seguimiento a la implementación y evaluación a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Esta oficina realizará los seguimientos (3) veces al año con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año, en esa medida la publicación deberá surtir dentro de los (diez) 10 primeros días hábiles siguientes de los meses arriba mencionados.