

*República de Colombia*



*Gobernación de Santander*

**GOBERNACIÓN DE SANTANDER**

**Dr. DIDIER ALBERTO TAVERA AMADO**  
**Gobernador de Santander**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2019**



## 1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Santander en concordancia con su Plan de Desarrollo **“Santander nos Une” 2016- 2019** y de conformidad con lo establecido en Instancias Nacionales como el Departamento Nacional de Planeación –DNP-, Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, y la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, responde al compromiso de avanzar en la Implementación de las acciones definidas en el presente **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 ha sido formulado en coordinación con la Secretaría de Planeación Departamental y bajo los lineamientos del Documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2- 2015”* - Presidencia de la República-.

El presente Plan es sin duda, el desarrollo de la estrategia de la lucha contra la corrupción como quiera que integra las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información – Ley 1712 de 2014, todas ellas, orientadas a prevenir la corrupción.

El decreto No 1499 de 2017 establece que de conformidad con el artículo 133 de la ley 1753 de 2015, se debe implementar el Modelo MIPG que integra y articula los Sistemas de Gestión con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado. En síntesis, el gobierno nacional a través de las 11 Entidades que forman parte del nuevo Modelo Integrado de Gestión –MPG-, orienta sus Políticas al cumplimiento de las acciones institucionales que debe implementar toda Entidad Territorial, en especial las asociadas a las temáticas de Transparencia y Anticorrupción.

El Plan de Desarrollo “Santander nos Une” 2016- 2019, planteó como Tema de Desarrollo, el “Fortalecimiento Institucional y la Gestión Pública Moderna”.

Así las cosas, contempla los siguientes objetivos estratégicos:

### *Objetivo estratégico 1:*

Modernizar, adecuar y mejorar la Infraestructura física y tecnológica, bienes muebles e inmuebles del Departamento.

### *Objetivo estratégico 2:*

Fortalecer el proceso de Gestión Documental en la Organización.



*Objetivo estratégico 3:*

Administrar y Desarrollar integralmente el Talento Humano en la Gobernación de Santander.

*Objetivo estratégico 4:*

Realizar las acciones necesarias para el posicionamiento positivo de la Administración Departamental.

*Objetivo estratégico 5:*

Fortalecer la Atención al Ciudadano

*Objetivo estratégico 6:*

Consolidar la Gestión de los Ingresos y optimizar el Gasto Público en busca de mantener el equilibrio financiero y el cumplimiento de los indicadores de desempeño fiscal

*Objetivo estratégico 7:*

Fortalecer la capacidad técnica de planificación y gestión departamental, municipal, y de las comunidades para la toma de decisiones eficientes e informadas.

Contempla a su vez el plan en el marco de esta temática, la definición de Metas de Resultado, Programas y Metas de Producto. Los siguientes son los programas planteados:

No	PROGRAMAS
1	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
2	GESTIÓN DOCUMENTAL
3	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
4	GESTIÓN DE ESTRATEGIA Y COMUNICACIONES
5	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
6	FORTALECIMIENTO FISCAL Y FINANCIERO
7	CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN FINANCIERA
8	FORTALECIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
9	ATENCIÓN A LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS SEGUN LEY 734 DE 2002
10	ATENCIÓN, ASESORIA Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA
11	FORTALECIMIENTO DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES LEGALES DEL SGR
12	FORTALECIMIENTO DE LOS BANCOS DE PROYECTOS E INVERSIÓN PÚBLICA DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL
13	ASISTENCIA TÉCNICA INTEGRAL PARA LA PLANIFICACIÓN TERRITORIAL
14	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TERRITORIAL EN BUSCA DE MEJORAR LA EJECUCIÓN



La anterior se constituye en la contextualización de lo que la Gobernación de Santander plantea y a partir de lo cual se aborda el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Vale la pena destacar de igual manera, que las temáticas de Gobernanza, Buen Gobierno, Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas y todo tipo de actividades relacionadas con la interacción de la Administración Departamental con la ciudadanía revisten de gran importancia y tienen atención especial en el presente gobierno.

La “Expedición Santander” es un ejemplo claro que evidencia la manera como se llevó durante la pasada vigencia de 2018 toda la capacidad y la Oferta Institucional a las diferentes cabeceras de Provincia del Departamento, con la participación masiva de las comunidades urbanas y rurales, y la garantía no solo en la prestación de servicios en sus territorios sino también con el cumplimiento posterior de los compromisos adquiridos.

Instrumentos valiosos de la gestión Institucional para apostarle a la transparencia y a la Atención al Ciudadano son también además del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Estrategia de Gobierno en línea, el Plan de Atención al Ciudadano, la firma de la Declaración de Compromisos por la Promoción de la Transparencia, la Integridad y la prevención de la corrupción, y el cumplimiento a los requerimientos emanados de la Fundación privada denominada “Transparencia por Colombia”.

El presente Plan ha tenido la participación de la Secretaría de Planeación, Secretaría General, Secretaría de las Tecnologías y la Información, Dirección de Atención al Ciudadano, Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, Oficina Jurídica, Oficina de Control Interno, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación y oficina de prensa, quienes intervienen fundamentalmente en los Componentes del Plan, establecidos en la metodología de la Presidencia de la República.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se articula a la gestión de la Alta Dirección, a los objetivos de la entidad y será debidamente apropiado, socializado, promocionado y divulgado como una apuesta institucional para combatir la corrupción.

## **2. MARCO LEGAL**

La Ley 87 de 1993, establece el sistema de Control Interno en desarrollo del artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, el cual exige que la función administrativa, estará al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de moralidad, igualdad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

El artículo 73 de la Ley No 1474 de 2011 dispone que “cada Entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano”

El decreto No 4637 de 2011 suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción y creó en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, dependencia que asumió la competencia antes señalada.



*El decreto nacional No 019 de 2012 dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*

El decreto nacional 2461 de 2012, señala la Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano.

El decreto nacional 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República", compiló el decreto No 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley No 1474 de 2011, 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"*.

El decreto nacional 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 atención al Ciudadano"*, señala además que para el año 2016, que las Entidades elaborarán y publicarán el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción según los lineamientos contenidos en los documentos *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2"* y en la *"Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción."*

### **3. OBJETIVO GENERAL DEL PAAC**

Proponer acciones que en cada uno de los componentes del plan se orienten a la prevención de la corrupción, a la disminución de los riesgos de corrupción, mejoramiento del servicio hacia el ciudadano y propenda por la calidad de la información pública.

### **4. ALCANCE**

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano define las Actividades a llevarse a cabo en cada uno de los componentes del mismo para la vigencia 2019, podrá tener los ajustes y modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo y dichos cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, servidores públicos y ciudadanos dejándose por escrito y publicados en la página web de la Entidad.

### **5. APUESTA ESTRATÉGICA DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER**

#### **Visión al 2019: La Visión que nos Une**

"A 2019, tendremos un Departamento sano, educado, culto, competitivo, equitativo, sostenible y feliz. Todas las y los Santandereanos y la población del Territorio concentrará los esfuerzos en pro de un desarrollo sostenible, en el marco del reconocimiento de los Derechos y Deberes que tendremos con el Desarrollo Regional, con avances visibles en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de cara a una nueva era de paz y reconciliación en Colombia"



	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	0	ES-PE-RG-11
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
		PÁGINA	1 de 13

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y actualizar la Política de Administración del Riesgo de la Gobernación de Santander, de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y sus Dimensiones operativas	Una (01) Política de Administración del Riesgo ajustada, adoptada mediante acto administrativo y publicada en la intranet y página web.	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	30/06/2019
	1.2	Divulgar a Funcionarios, Contratistas y ciudadanos, la Política de Administración de Riesgo ajustada a través de diferentes medios tales como intranet, plegables, página WEB y redes sociales.	Política de Administración del Riesgo ajustada y socializada a los funcionarios, contratistas y ciudadanos mediante la intranet, plegables, página WEB y redes sociales.	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	31/10/2019
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar los ajustes a los Mapas de Riesgos de Corrupción de los 12 procesos del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017 y Guía de Administración del Riesgo versión 2018, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	Veintitres (23) Mapas de Riesgos de Corrupción actualizados	Líderes de Proceso Dirección Sistemas Integrados de Gestión	30/10/2019



<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Realizar una consulta, que permita conocer las opiniones y sugerencias de los servidores, contratistas y ciudadanos, respecto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Santander vigencia 2019.	Consulta para analizar y realizar los posibles ajustes al PAAC 2019 de la Gobernación de Santander.	Secretaría de Planeación Dirección de Sistemas Integrados de Gestión	31/07/2019
	3.2	Publicar los Mapas de Riesgos de Corrupción actualizados en el portal WEB y la intranet de de la Gobernación de Santander.	Mapas de Riesgos de Corrupción publicados en la página web	Secretaria de Tecnologías de Información y Comunicación Secretaría de Planeación Dirección de Sistemas Integrados de Gestión	30/11/2019
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	Consolidar cutrimestralmente el resultado de la revisión efectuada por cada uno de los Procesos a los respectivos Riesgos de Corrupción.	Un (01) documento cuatrimestral consolidado y enviado a la Oficina de Control Interno	Líderes de Proceso (Secretarios de Despacho, Directores y Jefes de oficina)	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1	Adelantar el Seguimiento a los Mapas de Riesgo de Corrupción para que se determine la efectividad de los Controles Incorporados en dichos Mapas.	Tres (03) Informes de Seguimiento a los Mapas de Corrupción de la Gobernación de Santander	Oficina de Control Interno	10/05/2019 10/09/2019 10/01/2020
	5.2	Publicar los Informes de Seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción en la Intranet y página Web de la Gobernación de Santander en los plazos establecidos.	Tres (03) Informes de Seguimiento a los Mapas de Corrupción de la Gobernación de Santander publicados en la Intranet y Página Web de la Gobernación de Santander	Secretaria de Tecnologías de Información y Comunicación Oficina de Control Interno	10/05/2019 10/09/2019 10/01/2020



GOBERNACIÓN DE SANTANDER  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

CÓDIGO	ES-PE-RG-11
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
PÁGINA	2 de 13

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	GOBERNACION DE SANTANDER
Sector Administrativo	Función Pública
Departamento:	SANTANDER
Municipio:	BUCARAMANGA

Orden: TERRITORIAL  
Año Vigencia: 2019

Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Inscripción de sujetos y objetos de inspección, vigilancia y control sanitaria en alimentos	Tecnológicas	Reducción de pasos para el ciudadano	Actualmente, la inscripción de establecimientos de expendio, comercialización y transporte de alimentos se realiza de forma física y personal. El interesado debe diligenciar el formato establecido para la inscripción del establecimiento ante la secretaria de Salud de Santander y entregarlo ante el funcionario asignado en cada uno de los 82 Municipios categoría 4, 5 y 6 de Departamento. Este formato es entregado al profesional de provincia para ser consolidado y entregado a la coordinación de salud ambiental y terminar el proceso realizando el consolidado Departamental; notificando a las autoridades a nivel nacional.	El ciudadano ingresara a la pagina de la Gobernación de Santander, seccion de tramites y servicios donde encontrará el formulario diligenciable en linea para la Inscripción de establecimientos y vehículos transportadores de alimentos, obteniendo de manera inmediata en numero de inscripción. Esta información generará una base de datos, la cual se podrá descargar y ver en cualquier momento, en tiempo real. El desarrollo del aplicativo será a cargo de la secretaria de salud y la puesta en producción enlazándolo en la página web de la Gobernación de Santander quedará a cargo de la Secretaria TIC	Reducción de tiempo y costo ya que el ciudadano con esta mejora podría realizar la inscripción de su establecimiento en línea.	Secretaría de Salud, Secretaría TIC y Secretaría General	01/02/2019	29/10/2019



2	Registro y Autorización de títulos en el área de la Salud	Tecnológicas	Minimizar tiempo de entrega de la Resolución	<p>El egresado se dirige a la secretaría de salud, donde debe traer los siguientes documentos para obtener la Resolución:</p> <p>1-Diploma original. 2-Acta de grado original 3-Fotocopia del diploma. 4-Fotocopia del acta. 5-Fotocopia de la cédula 6-Formato de solicitud de registro.</p> <p>A la entrega de estos documentos la secretaría de salud le realiza un recibido en la cual se le solicita que debe traer una estampilla y que regrese nuevamente en un lapso aproximado de tres (3) meses, para reclamar la resolución, diplomas y actas originales; los que reposan en esta secretaría; es un riesgo dejar dicha documentación bajo la custodia de la oficina ya que se podrían extraviar, dañar, deteriorar por las diferentes eventualidades que se puedan presentar y los cambios climáticos que se están presentando.</p>	<p>La Secretaría de Salud en el (Área de Acreditación) por medio de su equipo técnico, se encargará de diseñar e implementar una plataforma que permite realizar este trámite de manera Semi-Presencial; evitando de esta manera que los usuarios incurran en gastos, tiempo, papel y tinta, mejorando esto significativamente.</p> <p>El usuario ingresara a la web de la gobernación e ira a la sección de "trámites y servicios", ubicándose en el ítem de la secretaría de salud, donde ingresara al trámite: " Registro y Autorización de Títulos en el área de la Salud", diligenciando la información con los datos personales y adjuntando en PDF el Diploma, Acta y cedula.</p> <p>Con esta mejora se podrá elaborar una base de datos caracterizada de los usuarios, que estará a disposición del administrador y que podrá ser consultada en cualquier momento; minimizando el tiempo de entrega del documento a un tiempo oportuno de un mes en relación al tiempo anteriormente pactado. Cuando el tramite esté listo y la resolución firmada el usuario podrá acercarse a la secretaria de Salud, a reclamarla y la entrega será inmediata.</p> <p>El desarrollo del aplicativo sera a cargo de la secretaría de salud y la puesta en producción enlazandolo en la pagina web de la Gobernación de Santander quedará a cargo de la Secretaría TIC.</p>	<p>Expedir la resolución que los acredita para trabajar en cualquier parte del territorio nacional según los establecido en el Decreto 780 de 2016), la Resolución 3030 de 2014 y los actos administrativos por medio de los cuales se les ha delegado funciones públicas a algunos Colegios Profesionales, en el menor tiempo establecido.</p>	Secretario de Salud (Grupo de Acreditación). Secretario General y Secretario de las TIC	05/02/2019	13/09/2019	
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)										
1	Recepción de Documentos Usuarios presenciales	Normativas	Fusion de tramites	Funcionamiento normal en horario establecido	Optimizar la recepción, radicación y direccionamiento de la correspondencia a los diferentes procesos a través de la ventanilla única.	Seguimiento del trámite a través de la página web	Secretaría General - Atención al Ciudadano	02/01/2019	30/12/2019	
2										
3	Recepción de Documentos Casas Repartidoras	Administrativa	Reduccion de pasos para el funcionario	Funcionamiento normal en horario establecido	Optimizar la recepción, radicación y direccionamiento de la correspondencia a los diferentes procesos a través de las casas repartidoras.	Seguimiento del trámite a través de la página web	Secretaría General- Atención al Ciudadano	03/01/2019	31/12/2019	
	Recepción de Documentos Usuarios presenciales	Tecnológicas	Trámite/ OPA total en línea	Funcionamiento normal en horario establecido	Optimizar la recepción, radicación y direccionamiento de la correspondencia a los diferentes procesos a través de los canales virtuales.	Seguimiento del trámite a través de la página web	Secretaría General- Atención al Ciudadano	04/01/2019	01/01/2020	



 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>2019</b>	CÓDIGO	ES-PE-RG-11
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
		PÁGINA	7 de 13

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información	<b>1.1</b> Elaborar, consolidar y publicar en avance físico y financiero bimestral, al cumplimiento de metas establecidas en el Plan de Desarrollo Departamental, Santander Nos UNE, en la página web de la Gobernación de Santander con el fin de permitir que los ciudadanos conozcan de primera mano el cumplimiento de los objetivos trazados por la administración Departamental	Publicación de Informe de Gestión	Secretaría de Planeación Coordinador de Seguimiento y Evaluación	Durante el año 2019
	<b>1.2</b> Elaborar una infografía del avance, inversión e impacto de los 7 Ejes del Plan de Desarrollo Departamental: Sano, Competitivo, Equitativo, Educado, Seguro, Culto y Sostenible. Con el objetivo de entregar físicamente a los ciudadanos el informe de la inversión.	Entrega de infografía	Secretaría de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas	02/2019 - 07/2019
	<b>1.3</b> Publicar de manera permanentemente en los diferentes medios de comunicación y redes sociales 500 contenidos de la gestión y ejecución de actividades del Gobierno Departamental.	Número de contenidos informativos publicados	Secretaría General (Prensa y comunicaciones)	Durante el año 2019




<b>Subcomponente 2 Diálogo</b>	<b>2.1</b>	Llevar a cabo la estrategia de desarrollo económico y social: Expedición Santander, a nivel provincial y en el área metropolitana, para extender la comunicación en doble vía con las comunidades, con el fin de dar a conocer los avances de la gestión Departamental en materia de inversión e impacto y así fomentar la participación comunitaria en las decisiones del Gobierno.	Número de Expediciones Santander realizadas	Secretaría de Desarrollo Económico y Social Secretaría de Planeación	1 por Trimestre
	<b>2.2</b>	Con el apoyo de las plataformas digitales y redes sociales, realizar Facebook live mediante la cuenta institucional, en el que cada Secretario y/o Director de cada dependencia, entregará un informe de su gestión, actividades, programas y proyectos adelantados durante la presente vigencia. Así mismo permitirá la interacción directa con los ciudadanos conectados.	Número de Facebook Live realizados por semestre	Secretaría de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones	1 intervención por cada semestre
	<b>2.3</b>	Realizar 2 eventos presenciales de Rendición Pública de Cuentas: Foro Temático, Audiencia pública de Cuentas.	Número de Eventos de Rendición Pública de Cuentas	Secretaría de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas	Durante el año 2019
	<b>2.4</b>	Elaboración de un aplicativo de participación ciudadana	Aplicativo de participación ciudadana	Secretaría TIC	Durante el año 2019



<b>Subcomponente 3</b> Responsabilidad	3.1	Realizar 2 concursos a la comunidad de conocimiento de la gestión y ejecución realizada por la Gobernación de Santander en la vigencia 2019	Número de concursos realizados	Secretaría de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas	Durante el año 2019
	3.2	Realizar 2 eventos de capacitación a funcionarios del Departamento de Santander en temas relacionados con Transparencia, Plan Anticorrupción y/o Rendición de cuentas.	Número de capacitaciones	Secretaría de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas	Durante el año 2019
	3.3	Presentar informe de seguimiento bimestral a la Oficina de Control Interno sobre el cumplimiento de los indicadores y cronograma Planteados para la estrategia de Rendición de Cuentas 2019	Número de Informes Presentados	Secretaría de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas	Durante el año 2019
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas y realizar la retroalimentación interna para la mejora continua del proceso.	Informe anual de la evaluación realizada	Secretaría de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas	28/12/2019




<div>República de Colombia</div> <div></div> <div>Gobernación de Santander</div>	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL</b> <b>CIUDADANO 2019</b>		CÓDIGO	ES-PE-RG-11	
			VERSIÓN	2	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016	
			PÁGINA	9 de 13	
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Socializar los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Gobernación de Santander.	dos (2) socializaciones desarrolladas	Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano-Oficina de Prensa y Comunicaciones	29/11/2019
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Facilitar un punto de atención en la ventanilla única del palacio amarillo a las personas con discapacidad auditiva mediante la plataforma del Centro de Relevó.	adelantar dos (2) revisiones, garantizando el funcionamiento del centro de relevo en la ventanilla única del palacio amarillo.	Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano-Secretaría TIC	29/11/2019
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Realizar capacitaciones al personal de correspondencia, servicios generales y vigilancia sobre los protocolos de Servicio al Ciudadano.	tres (3) capacitaciones	Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano	25/10/2019



<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el Decreto 138/2016 que adopta el reglamento para el tramite de derechos de peticion, quejas, reclamos y sugerencias.	Decreto actualizado	Secretaria General-Direccion de Atencion al Ciudadano	21/10/2019
	4.2	Actualizar la Resolución 11241/2016 mediante el cual se adopta el manual de atención al ciudadano.	Resolución actualizada	Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano	25/10/2019
	4.3	Elaboración de la Política de Seguridad de la Información dentro de la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	Política de Seguridad de la información	Secretaria TIC	30/12/2019
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar campañas de divulgación de las encuestas de Satisfacción a la ciudadanía.	2 campañas	Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano	25/10/2019
	5.2	Realizar una medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido e informar los resultados a cada Secretaría.	Medición mensual de la persecución de la calidad del servicio e informe mensual a cada secretaria	Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano	8 primeros días hábiles de cada mes
	5.3	Realizar un informe general de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido e informar los resultados a la alta dirección	Informe Trimestral general de la percepción de la calidad del servicio	Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano	10/04/2019 11/07/2019 10/10/2019 14/01/2020



		<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>			CÓDIGO	ES-PE-RG-11
					VERSIÓN	2
					FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
					PÁGINA	11 de 13
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisar y/o actualizar la información publicada en el link "Transparencia y Acceso a la información Pública" de la Gobernación de Santander para verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014.	Actividades desarrolladas para mantener actualizado el "Transparencia y Acceso a la información Pública" Realizar una capacitación en las diferentes oficinas sobre el link de transparencia.	Número de actividades realizadas para mantener actualizada la información publicada en el sitio web. Número de funcionarios y contratistas capacitados en el link de transparencia.	Secretarías de Despacho y Oficinas Asesoras de la Gobernación, responsables de publicar información.	Durante el año 2019.
	1.2	Interactuar con los ciudadanos por medio de un mecanismo de participación electrónica.	Un (1) ejercicio de participación ciudadana.	Número de ejercicios de participación.	Despacho del Gobernador, Todas las Secretarías.	15/11/2019
	1.3	Publicación en el Link de transparencia de la página web, de todos los documentos enviados por las diferentes oficinas	Publicación de Documentos en la página web de la Gobernación de Santander	Número de documentos publicados mensualmente por dependencia	Secretaría TIC.	Durante el año 2019
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Socializar la actualización del decreto por el cual se actualiza y se compila los aspectos relacionados con el trámite interno de los derechos de petición, las quejas, los reclamos, las sugerencias y las denuncias (PQRSD).	Socialización decreto de PQRSD a funcionarios mediante un (1) evento.	Número de eventos de socialización realizados.	Secretaría General Director de Atención al Ciudadano.	15/12/2019
	2.2	Ubicar en el área de atención a ciudadano y en la página WEB la información sobre horarios especiales de atención a la ciudadanía.	Publicación de horarios especiales.	Una (1) Publicación de horarios especiales.	Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano-Secretaría TIC	15/11/2019



<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y/o actualizar los instrumentos de gestión de la información de la Gobernación de Santander, de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	100% de los instrumentos de gestión de la información revisados y/o actualizados.	Porcentaje de avance en la revisión y/o actualización de los instrumentos de gestión de la información.	Secretaría General Director de Atención al Ciudadano Coordinadora Grupo Gestión Documental Secretario TIC.	Durante el año 2019.
	3.2	1. Modificar el formato de inventario de activos, acorde a los lineamientos de la Guía 5 - Gestión Clasificación de Activos, de acuerdo al modelo de seguridad del MINTIC 2. Actualización del inventario de activos según los lineamientos antes mencionados	1. Formato actualizado del inventario de activos de información 2. Actualización activos de Información	1. Número de actualizaciones de los formatos 2. Número de Actualizaciones de los inventarios de Activos de Información	Secretaría TIC Gestión Documental	Hasta 31/12/2019
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar mejoras en la página WEB	Hacer un diagnóstico de la página web de la Gobernación para realizar ajustes e implementar mejoras	Numero de ajustes realizados a la página web de la Gobernación	Secretaría TIC	Hasta 31/12/2019
	4.2	Facilitar la accesibilidad de la información a población con discapacidad auditiva	1. Adelantar dos revisiones periódicas para garantizar el funcionamiento del centro de relevo, para la atención de personas con discapacidad. 2. Realizar una socialización del centro de relevo a los funcionarios y contratistas de la Gobernación de Santander	1. Numero de revisiones periódicas para garantizar el funcionamiento del centro de relevo. 2. Numero de Socializaciones al servicio presentado en el centro de relevo	Secretaría TIC Secretaría General Atención al Ciudadano Oficina de Prensa y Comunicaciones	Durante el año 2019
	4.3	Implementar la estrategia convertic en la administración central, para garantizar el acceso a personas con discapacidad visual	Instalar en cincuenta(50) equipos la licencia CONVERTIC y hacer la respectiva capacitación	Numero de Licencias instaladas	Secretaría TIC	Durante el año 2019
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar un informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que contenga el número de solicitudes recibidas, tiempo promedio de respuesta.	Cuatro (4) Informes al año	Número de Informes realizados	Secretaría General- Atención al Ciudadano	Durante el año 2019



**GOBERNACIÓN DE SANTANDER**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

CÓDIGO	ES-PE-RG-11
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
PÁGINA	13 de 13

Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Iniciativas Adicionales	1.1	Adaptar por decreto el código de integridad de la Gobernación de Santander.	código de integridad adoptado.	Un (1) código de integridad.	Secretaría General Dirección de talento Humano.	30/11/2019
	1.2	Socializar el código de integridad de la Gobernación de Santander.	código de integridad socializado a funcionarios y contratistas de la Gobernación de Santander.	porcentaje de funcionarios y contratistas con el código de integridad socializado.	Secretaría General Dirección de talento Humano.	30/11/2019
	1.3	Hacer seguimiento a la implementación del código de integridad de la Gobernación de Santander.	celebración del día de la integridad en la Gobernación de Santander.	porcentaje de funcionarios y contratistas participantes del día de la integridad.	Secretaría General Dirección de talento Humano.	15/12/2019
	1.4	Socializar el documento "Declaración de Compromisos por la Promoción de la Transparencia, la Integridad y la Prevención de la Corrupción".	Se realizará 1 (un) evento dirigido a los Funcionarios de la Administración Departamental reciben la socialización del documento "Declaración de Compromisos por la Promoción de la Transparencia, la Integridad y la Prevención de la Corrupción".	porcentaje de funcionarios capacitados.	Secretaría General Director de Talento Humano Asesora de Despacho "Transparencia"	15/07/2019