

*República de Colombia*



*Gobernación de Santander*

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016**

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



## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. MARCO LEGAL.....	3
2. ALCANCE.....	4
3. APUESTA ESTRATÉGICA DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER .....	4
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016.....	5

## **INTRODUCCIÓN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 de la Gobernación de Santander, responde al compromiso de avanzar en la implementación de las acciones definidas por la Presidencia de la República en la segunda versión de la metodología, integrando Cinco (5) Políticas Públicas, a saber: a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas para Mitigar los Riesgos, b) Racionalización de Trámites, c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, d) Rendición de Cuentas, y, e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Es importante aclarar que la Metodología sugiere un Componente de Iniciativas Adicionales que presupone la incorporación de estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano que facilite la visibilización del accionar público.

Se hace necesario que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, sea apropiado por parte de la Alta Dirección de la Entidad, debidamente socializado, promocionado, divulgado y a su vez se constituya en una apuesta institucional para combatir la corrupción. Así mismo el Plan cuenta con un contenido estratégico que se articula a la gestión de la Alta Dirección y a los objetivos de la Entidad.

La Secretaría de Planeación del Departamento lidera el proceso de construcción, coordina con los responsables de los Componentes su elaboración y consolida el Plan.

### **1. 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 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 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 Secretaria de Transparencia, dependencia que asumió la competencia antes señalada.

El Decreto 019 de 2012 dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

El Decreto 2461 de 2012, señala la Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, y la ley 1712 de 2014 por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho al 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”, en su Artículo 52 el cual refiere la Estrategia de Rendición de Cuentas.

El Decreto 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República”, compiló el decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 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 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."*

## **2. 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 2016, 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.

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

**Visión 2019 – NOS UNE DARLO TODO POR SANTANDER**

La visión a 2019 parte de una máxima: NOS UNE DARLO TODO POR SANTANDER, sólo de esta manera a 2019 tendremos un Departamento sano, educado, culto, competitivo, equitativo, sostenible y feliz. Todas las y los santandereanos y la población del territorio concentrarán los esfuerzos en pro de un desarrollo sostenible, en el marco del reconocimiento de los derechos y deberes que tenemos 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.

Santander será pionera en la generación de un cambio cultural hacia la cooperación colaborativa y se afrontarán los desafíos sociales y culturales, económicos, ambientales y civiles, focalizando y articulando esfuerzos para: la superación de la pobreza en todas sus formas, la adaptación al cambio climático, la promoción del desarrollo incluyente y equitativo, la adopción de la CTel como soporte de la generación de valor agregado y la internacionalización competitiva del Departamento.

A 2019 el departamento contará con una marca región integral posicionada a nivel local, nacional e internacional, en donde Santander se entenderá como nuestro objetivo común, la gobernanza del agua como nuestro sello territorial, la preparación frente a la gestión del riesgo como un saber integral, el cierre de brechas como nuestra apuesta principal y la vocación de servicio al público como nuestra orientación primordial.

#### **4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 de la Gobernación de Santander está conformado por los siguientes seis (6) componentes: 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, 2. Racionalización de Trámites, 3. Rendición de cuentas, 4. Atención al Ciudadano, 5. Transparencia y Acceso de la Información y 6. Iniciativas Adicionales, los cuales se relacionan a continuación en los formatos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2, cuyo contenido define subcomponentes, actividades, meta o producto, indicador, responsable y fechas programadas.

	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</b>	CÓDIGO	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	<i>Socializar con los nuevos funcionarios la Política de Administración de Riesgos de la entidad, por Proceso.</i>	<i>Política de Administración de Riesgos Socializada</i>	<i>Directora de Sistemas Integrados de Gestión - SIG</i>	<i>30/06/2016</i>
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	<i>Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción con los actores de la entidad por Proceso.</i>	<i>Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado</i>	<i>Secretarios de Despacho Jefes de Oficina Directora SIG</i>	<i>30/06/2016</i>
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1	<i>Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en el portal WEB de la Gobernación de Santander.</i>	<i>Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en el portal web institucional</i>	<i>Directora de Sistemas Integrados de Gestión - SIG</i>	<i>30/06/2016</i>
	3.2	<i>Divulgar a nivel institucional el Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos.</i>	<i>Mapa de Riesgos de Corrupción divulgado</i>	<i>Directora de Sistemas Integrados de Gestión - SIG</i>	<i>30/06/2016</i>
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	<i>Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y ejecutar los planes de manejo de los posibles riesgos de corrupción identificados por proceso.</i>	<i>Mapa de Riesgos de Corrupción monitoreado y revisado</i>	<i>Líderes de Procesos SIG</i>	<i>30/06/2016 24/11/2016</i>
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1.	<i>Adelantar seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano Con corte en las fechas programadas</i>	<i>Seguimiento realizado al Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	<i>Jefe Oficina Control Interno</i>	<i>30/04/2016 31/08/2016 31/12/2016</i>
	5.2.	<i>Publicación informe de seguimiento al plan de anticorrupción y atención al ciudadano</i>	<i>Informe publicado</i>	<i>Jefe Oficina Control Interno</i>	<i>16/05/2016 14/09/2016 16/01/2017</i>

 <b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</b>	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	Orden	TERRITORIAL
Sector Administrativo	Función Pública	Año Vigencia:	2016
Departamento:	SANTANDER		
Municipio:	BUCARAMANGA		

**Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Cesantías definitivas a beneficiario de un Docente fallecido.	Normativas	Fusión de trámites	No contiene Formulario	Subir el formato para las cesantías y adjuntar la norma que lo rige.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	04/04/2016	07/04/2016
2	Reliquidación pensonal para Docentes Oficiales.	Normativas	Fusión de trámites	No contiene Formulario	Subir el formato para las cesantías y adjuntar la norma que lo rige.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	08/04/2016	12/04/2016
3	Pensión de Jubilación por Aportes.	Normativas	Fusión de trámites	No contiene Formulario	Subir el formato para las cesantías y adjuntar la norma que lo rige.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	11/04/2016	14/04/2016
4	Cesantías Definitivas para Docentes Oficiales.	Normativas	Fusión de trámites	No contiene Formulario	Subir el formato para las cesantías y adjuntar la norma que lo rige.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	14/04/2016	18/04/2016
5	Pensión de Jubilación para Docentes Oficiales.	Normativas	Fusión de trámites	No contiene Formulario	Subir el formato para las cesantías y adjuntar la norma que lo rige.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	19/04/2016	22/04/2016

	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</b>	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	Orden	TERRITORIAL
Sector Administrativo	Función Pública	Año Vigencia:	2016
Departamento:	SANTANDER		
Municipio:	BUCARAMANGA		

Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
6	Pensión de Retiro de Invalidez para Docentes Oficiales.	Normativas	Fusión de trámites	No contiene Formulario	Subir el formato para las cesantías y adjuntar la norma que lo rige.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	25/04/2016	28/04/2016
7	Pensión Post-Mortén para beneficiarios de Docentes Oficiales.	Normativas	Fusión de trámites	No contiene Formulario	Subir el formato para las cesantías y adjuntar la norma que lo rige.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	02/05/2016	06/05/2016
8	Sustitución Pensional para Docentes Oficiales.	Normativas	Fusión de trámites	No contiene Formulario	Subir el formato para las cesantías y adjuntar la norma que lo rige.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	10/05/2016	13/05/2016
9	Corrección de errores e Inconsistencia en Declaraciones y Recibos de Pagos.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar el Estatuto Tributario por la Ordenanza 077 del 2014.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	06/05/2016	19/05/2016
10	Autorización Sanitaria favorables para la concesión de Aguas para el Consumo Humano.	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Pendiente para aprobación	Pendiente Formato por fundamento legal que lo rige para ser descargado-	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	20/05/2016	24/05/2016

 <b>República de Colombia</b> <b>Gobernación de Santander</b>	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</b>	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	Orden	TERRITORIAL
Sector Administrativo	Función Pública	Año Vigencia:	2016
Departamento:	SANTANDER		
Municipio:	BUCARAMANGA		

**Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
11	Impuesto de Consumo de Cervezas, Sifones, Refajos y Mezcla de origen Extranjero.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar el Estatuto Tributario por la Ordenanza 077 del 2014.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	24/05/2016	27/05/2016
12	Impuesto al Deguello de Ganado Mayor.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar el Estatuto Tributario por la Ordenanza 077 del 2014.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	01/06/2016	07/06/2016
13	Impuesto de Registro.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar el Estatuto Tributario por la Ordenanza 077 del 2014.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	07/06/2016	10/06/2016
14	Impuesto al Consumo de Licores, Vinos, aperitivos y similares de origen Extranjero.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar el Estatuto Tributario por la Ordenanza 077 del 2014.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	13/05/2016	14/05/2016
15	Impuesto al Consumo de Cigarrillo y Tabaco elaborado de origen extranjero.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar el Estatuto Tributario por la Ordenanza 077 del 2014.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	15/06/2016	17/06/2016

	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</b>	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	Orden	TERRITORIAL
Sector Administrativo	Función Pública	Año Vigencia:	2016
Departamento:	SANTANDER		
Municipio:	BUCARAMANGA		

**Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
16	Impuesto al Consumo de Cervezas, Sifones, Refajos y Mezclas Nacionales.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar el Estatuto Tributario por la Ordenanza 077 del 2014.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	20/06/2016	23/06/2016
17	Impuesto del Consumo de Cigarrillos y Tabaco elaborado de origen Nacional.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar el Estatuto Tributario por la Ordenanza 077 del 2014.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	01/07/2016	12/07/2016
18	Impuesto al Consumo de Licores, Vinos, aperitivos y similares de origen Nacional.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar el Estatuto Tributario por la Ordenanza 077 del 2014.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	13/07/2016	18/07/2016
19	Registro y Autorización de Títulos en el Área de Salud.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar Fundamento Legal y los Requisitos exigidos para el trámite.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	05/09/2016	08/09/2016
20	Clausura de un Establecimiento Educativo Oficial o Privado.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar fundamento Legal.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	21/09/2016	26/09/2016
21	Cambio de propietario de un Establecimiento Educativo.	Normativas	Fusión de trámites	Norma	Actualizar fundamento Legal.	Publicar información en la página sobre el trámite para agilizar el proceso.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	15/11/2016	21/11/2016

 <p>República de Colombia</p> <p>GOBIERNO DE SANTANDER</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</b>	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	Orden	TERRITORIAL
Sector Administrativo	Función Pública	Año Vigencia:	2016
Departamento:	SANTANDER		
Municipio:	BUCARAMANGA		

**Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
<b>INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)</b>									
1	Recepción de Documentos Usuarios presenciales	Normativas	Fusión de trámites	Funcionamiento normal en horario establecido	Optimizar la recepción y direccionamiento de correspondencia a los diferentes procesos.	Publicación en la página web de y con respuesta al correo electrónico asociado al documento.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	01/01/2016	31/12/2016
2	Recepción de Documentos Casas Repartidoras.	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Funcionamiento normal en horario establecido	Optimizar la recepción y direccionamiento de correspondencia a los diferentes procesos.	Publicación en la página web de y con respuesta al correo electrónico asociado al documento.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	01/01/2016	31/12/2016
3	Recepción de Documentos Virtuales.	Tecnologicas	Trámite/OPA total en línea	Funcionamiento las 24 horas del día.	Minimizar los tiempos de respuestas.	Publicación en la página web de y con respuesta al correo electrónico asociado al documento.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	01/01/2016	31/12/2016

Nombre del responsable:	SECRETARIO GENERAL	Número de teléfono:	6339666
Correo electrónico:	<a href="mailto:info@santander.gov.co">info@santander.gov.co</a>	Fecha aprobación del plan:	31/03/2016

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b> <i>Elaborar la Estrategia de Rendición de Cuentas de acuerdo con los lineamientos metodológicos definidos en el Manual de Rendición Pública de Cuentas a la Ciudadanía (Res. Dptal 14277 de 2013 y normas afines aplicables).</i>	<i>Estrategia anual de Rendición de Cuentas elaborada</i>	<i>Secretario de Planeación Coordinador Grupo Rendición de Cuentas</i>	<i>31/05/2016</i>
	<b>1.2</b> <i>Implementar la estrategia de Rendición de Cuentas.</i>	<i>Estrategia de Rendición de Cuentas implementada</i>	<i>Secretario de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas</i>	<i>Durante el año 2016</i>
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.1</b> <i>Publicar el Informe de Gestión primeros 100 días del Gobierno Departamental.</i>	<i>Informe de Gestión 1ros 100 días publicado</i>	<i>Secretario General</i>	<i>15/04/2016</i>
	<b>2.2</b> <i>Publicar permanentemente en los diferentes medios de comunicación de la gestión y ejecución de actividades del Gobierno Departamental.</i>	<i>Número de contenidos informativos publicados</i>	<i>Secretario General Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</i>	<i>Durante el año 2016</i>
	<b>2.3</b> <i>Realizar Rendición Pública de Cuentas</i>	<i>Rendición Pública de Cuentas realizada</i>	<i>Secretario de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas</i>	<i>24/11/2016</i>

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p align="center"><b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b></p> <p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</b></p>		CÓDIGO	ES-PE-RG-11
			VERSIÓN	2
			FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
			PÁGINA	7 de 13
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<p><b>Subcomponente 3</b></p> <p>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p><b>3.1</b></p> <p><i>Definir e implementar acciones de capacitación, acompañamiento y/o reconocimiento de experiencias para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas por parte de los funcionarios y ciudadanos.</i></p>	<p><i>Acciones definidas e implementadas</i></p>	<p><i>Secretario de Planeación</i> <i>Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas</i></p>	<p><i>25/08/2016</i></p>
<p><b>Subcomponente 4</b></p> <p>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p><b>4.1</b></p> <p><i>Evaluar los eventos de Rendición de Cuentas y realizar la retroalimentación interna para la mejora continua del proceso.</i></p>	<p><i>Informe de la evaluación realizada</i></p>	<p><i>Secretario de Planeación</i> <i>Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas</i></p>	<p><i>02/12/2016</i></p>

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p align="center"><b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b></p> <p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</b></p>		CÓDIGO	ES-PE-RG-11
			VERSIÓN	2
			FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
			PÁGINA	9 de 13
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<p><b>Subcomponente 1</b></p> <p>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>	<p><b>1.1</b></p> <p>Generar y/o fortalecer mecanismos del proceso de atención al ciudadano</p>	<p>Número de mecanismos de atención al ciudadano generados y/o fortalecidos</p>	<p>Secretario General Director de Atención al Ciudadano</p>	<p>22/09/2016</p>
<p><b>Subcomponente 2</b></p> <p>Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p><b>2.1</b></p> <p>Actualizar y mantener el Plan Institucional de Acceso y Comunicación a Mediano y Largo Plazo de los Puntos de Atención al Ciudadano establecidos por la Entidad</p>	<p>Plan Institucional de Acceso y Comunicación actualizado y en ejecución</p>	<p>Secretario General Secretarios de Despacho Director Atención al Ciudadano Director de Talento Humano Coordinador de Recursos Físicos</p>	<p>08/04/2016 28/07/2016 10/11/2016</p>
<p><b>Subcomponente 3</b></p> <p>Talento humano</p>	<p><b>3.1</b></p> <p>Gestionar ante la Dirección de Talento Humano la inclusión en el Plan Institucional de Capacitación "PIC" 2016, la formación y capacitación para los funcionarios de la Gobernación de Santander en materia de Servicios y Atención al Ciudadano.</p>	<p>Funcionarios de la Gobernación de Santander capacitados en Servicios y Atención al Ciudadano</p>	<p>Secretario General Director de Talento Humano</p>	<p>12/08/2016 10/11/2016</p>

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL</b> <b>CIUDADANO 2016</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 4</b> Normativo y procedimental	<b>4.1</b> <i>Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.</i>	<i>Campañas informativas realizadas</i>	<i>Secretario General            Director Atención al Ciudadano</i>	<i>Durante el año 2016</i>
	<b>4.2</b> <i>Elaborar y adoptar una política de protección de datos personales.</i>	<i>Política de protección de datos personales elaborada y adoptada</i>	<i>Directora Sistemas Integrados de Gestión</i>	<i>15/12/2016</i>
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>5.1</b> <i>Realizar una medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.</i>	<i>Medición de percepción de los ciudadanos realizada</i>	<i>Secretario General            Director Atención al Ciudadano</i>	<i>Durante el año 2016</i>

		<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</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>						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	<b>1.1</b> 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 y efectuar cambios que se generen con el nuevo Plan de Desarrollo Departamental.	Información publicada en el link "Transparencia y Acceso a la información Pública" revisada y/o actualizada	Número de actualizaciones de la información publicada en el sitio web	Secretario General Secretario TICs	Durante el año 2016	
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	<b>2.1</b> Revisar y actualizar el Decreto 0324 del 29 de Septiembre de 2014, según la Ley 1712/2014 y Decreto 1081/2015.	Acto Administrativo actualizado y expedido	Número de Actos Administrativos actualizados y expedidos	Secretario General Director de Atención al Ciudadano Jefe Oficina Jurídica	28/07/2016	
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3.1</b> Avanzar en la elaboración y/o actualización de los instrumentos de gestión de la información de la Gobernación de Santander de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	Avanzar en un 30% en la elaboración y/o actualización de los Instrumentos de gestión de la información	Porcentaje de avance en la elaboración y/o actualización de instrumentos de gestión de la información	Secretario General Director de Atención al Ciudadano Coordinadora Grupo Gestión Documental Secretario TICs	Durante el año 2016	
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	<b>4.1</b> Realizar un diagnóstico a la página WEB de la Gobernación para valorar la accesibilidad a la misma.	Diagnóstico de accesibilidad WEB elaborado.	Documento de diagnóstico realizado	Secretario TICs Secretario General Secretario del Interior Secretaria de Salud Secretaria de Desarrollo	30/08/2016	
	<b>4.2</b> Facilitar la accesibilidad de la información a población con discapacidad y a los distintos grupos étnicos y culturales del Departamento.	Divulgar por los menos dos (2) comunicaciones con contenidos en lenguaje con enfoque diferencial.	Número de comunicaciones realizadas con enfoque diferencial	Secretario TIC Secretario del Interior Secretaria de Salud Secretaria de Desarrollo	30/11/2016	
	<b>4.3</b> Adelantar una campaña de divulgación de los accesos a espacios físicos para la población en condición de discapacidad.	Campaña de sensibilización adelantada.	Número de campañas de sensibilización adelantadas	Secretario General Director de Talento Humano Director de Contratación Bienes y Servicios	30/06/2016	
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<b>5.1</b> Elaborar un informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que contenga el número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución, tiempo promedio de respuesta y el número de solicitudes que se nego el acceso a la información.	4 Informes trimestrales elaborados	Número de informes trimestrales elaborados	Secretario General Secretaria de Salud Secretaria de Educación	Cinco primeros días de cada trimestre.	

	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</b>			CÓDIGO	ES-PE-RG-11
				VERSIÓN	2
				FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
				PÁGINA	13 de 13
<b>Componente 6: Iniciativas Adicionales</b>					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Iniciativas Adicionales	<b>1.1</b> <i>Socializar el Código de Valores y Compromisos Éticos de la Gobernación de Santander.</i>	<i>Funcionarios de la Administración Departamental que recibirán la socialización del Código de Valores y Compromisos Éticos.</i>	<i>Número de Funcionarios socializados.</i>	<i>Secretario General Director de Talento Humano</i>	<i>27/10/2016</i>