

*República de Colombia*



*Gobernación de Santander*

**GOBERNACIÓN DE SANTANDER**

**Dr. DIDIER ALBERTO TAVERA AMADO**

**Gobernador de Santander**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2017**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Santander en concordancia 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 2017**.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 ha sido formulado bajo la coordinación de 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 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 SEGÚN LEY 734 DE 2002
10	ATENCIÓN, ASESORÍA 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
15	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS PARA LA GESTIÓN PÚBLICA

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 2016 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 y Secretaría de Educación, 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 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.

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."

### **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 2017, 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 2017</b>		CÓDIGO	ES-PE-RG-11	
			VERSIÓN	2	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016	
			PÁGINA	1 de 8	
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos	1.1	<i>Divulgar la Política de Admistración de Riesgos de la Entidad a funcionarios y Contratistas a través de diferentes medios tales como Intranet, Plegables, Pagina WEB.</i>	<i>Política de Administración de Riesgos Divulgada</i>	<i>Directora de Sistemas Integrados de Gestión - SIG</i>	<i>30/10/2017</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 responsables de cada proceso el SIG.</i>	<i>Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado</i>	<i>Secretarios de Despacho Jefes de Oficina Directora SIG</i>	<i>30/07/2017</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>30/08/2017</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>30/09/2017</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>28/04/2017 31/09/2017 30/12/2017</i>
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1.	<i>Adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción para que se determine la efectividad de los controles incorporados en dicho mapa.</i>	<i>Seguimiento realizado al Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	<i>Jefe Oficina Control Interno</i>	<i>28/04/2017 31/08/2017 22/12/2017</i>
	5.2.	<i>Publicar informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</i>	<i>Informe Publicado</i>	<i>Jefe Oficina Control Interno</i>	<i>15/05/2017 15/08/2017 15/01/2018</i>

	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>	CÓDIGO	ES-PE-RG-11
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
		PÁGINA	2de 8

**Componente 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Nombre de la entidad	GOBERNACION DE SANTANDER	Orden	Territorial
Sector Administrativo	Función Pública	Año Vigencia:	2017
Departamento:	SANTANDER		
Municipio:	BUCARAMANGA		

2 RACIONALIZACIÓN TRAMITES									
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	Cesantias definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	<p>Los docentes diligencian los formatos establecidos por la Fiduprevisora para cada uno de los trámites, los cuales se encuentran disponibles en la página web: <a href="http://www.fomag.gov.co">www.fomag.gov.co</a>, link prestaciones económicas, modulo formatos solicitud de prestaciones (cada uno de estos formatos contienen los requisitos que se deben aportar para el trámite de cada prestación).</p> <p>El docente solicita la certificación laboral y salarial, radicando su solicitud en la ventanilla única de la Gobernacion de Santander; la cual le será entregada personalmente en las oficinas de la Secretaria de Educación de la Gobernación de Santander dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.</p> <p>Una vez se tengan todos los documentos exigidos para el tramite ante la Fiduprevisora, el docente radica en la ventanilla única de la Gobernacion de Santander toda la documentación requerida en una carpeta de color dependiendo de la prestacion social y con el visto bueno de revision de la oficina del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio de la Secretaria de Educación del Departamento de Santander.</p> <p>El Funcionario encargado de este trámite en la oficina del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio de la Secretaria de Eduacion del Departamento elabora el proyecto del acto administrativo de reconocimiento y lo remite junto con el expediente a la Fiduprevisora para el respectivo visto bueno. La Fiduprevisora valida, aprueba o niega el proyecto de acto administrativo y lo devuelve aprobado y/o observado a la Secretaria de Educación oficina del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio de la Secretaria de Educación del Departamento de Santander para la firma del acto administrativo y se le informa al docente para su notificación. El Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio de la Secretaria de Educación del Departamento de Santander envía el acto administrativo ejecutoriado a la Fiduprevisora; entidad que procedera a efectuar el pago.</p>	<p>El docente ingresará al portal de la Gobernación de Santander, Sección de trámites y servicios, donde encontrará los formularios de certificación de tiempo de servicio y factor salarial los cuales podra solicitar en linea. Esta información generará una base de datos, la cual debe ser consultada diariamente por la Secretaria de Educación del Departamento de Santander, quienes serán los encargados de realizar la radicación en la ventanilla unica y de validar los requisitos. Los tramites internos seguiran los mismos procedimientos y los certificados requeridos le serán entregados al docente personalmente en las oficinas de la Secretaria de Educacion del Departamento de Santander dentro de los quince (15) dias hábiles siguientes a su radicación, fecha que le será informada al docente mediante mensaje al correo electronico registrado en la plataforma. Los demás pasos siguen exactamente igual a como se estan desarrollando actualmente, procedimientos que no pueden ser modificados, ni ajustados, ya que estan establecidos por la Fiduprevisora.</p>	<p>Reduccion de costos en desplazamientos ya que los docentes que solicitan este tramite se encuentran trabajando en sus municipios y con esta mejora podran descargar desde el portal de la gobernacion la documentacion y radicar su solicitud de tiempo de servicio y Factor salarial , así como realizar seguimiento a su solicitud.</p>	<p>Secretaría de Educación (Equipo de Historias Laborales), Secretaría General y Secretaría de las TIC</p>	1/02/2017	31/12/2017
2	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado								
3	Reliquidacion pensional para docentes oficiales								
4	Pension de jubilacion por aportes								
5	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales								
6	Cesantias definitivas para docentes oficiales								
7	Cesantias parciales para docentes oficiales								
8	Pension de Jubilacion para docentes oficiales								
9	Pension de retiro de invalidez para docentes oficiales								
10	Pension post Mortem para beneficiariso de docentes oficiales								
11	Sustitucion pensional para docentes oficiales								

		<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>				CÓDIGO		ES-PE-RG-11	
						VERSIÓN		2	
						FECHA DE APROBACIÓN		03/28/2016	
						PÁGINA		3 de 8	
12	Reporte de Novedades al Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	Los ciudadanos que requieren la licencia en salud ocupacional deben presentarse en la Secretaría de Salud para averiguar el trámite y posteriormente regresar para radicar los documentos solicitados para dicho trámite. Adicional a esto, no hay un tiempo estipulado para la entrega de la licencia.	Se realizará trámite virtual para la solicitud de la licencia en salud ocupacional y adicional será informado por medio electrónico en el momento que esté generada.	Se eliminan desplazamientos y visitas a la Secretaría de Salud.	Secretario de Salud (Grupo de Acreditación). Secretario General y Secretario de las TIC	1/03/2017	29/12/2017
13	Renovación de la Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	El interesado viene personalmente a la Secretaría de Salud y presenta los documentos para la renovación y previo a esto, se realizan las visitas correspondientes.	Se creará una plataforma dentro de la página web de la Secretaría de Salud que permita la recepción de los documentos, previo a una verificación de calidad de archivo, tipo de archivo y tamaño. El encargado de la plataforma revisa los documentos y luego de esto se genera una visita, la cual se agendará vía correo electrónico, página web y teléfono para que la IPS o el encargado esté debidamente informado y notificado. En el momento de la solicitud el interesado o la IPS deberán diligenciar un formulario con datos básicos como dirección, teléfono, correo entre otros. Por medio de la cedula o el Nit ingresará al sistema la información, para tener la base de datos de cada persona o IPS y así llevar un registro electrónico de los trámites que van realizando	Se disminuye el tiempo y se agiliza el trámite. se disminuyen desplazamientos y visitas a la Secretaría de Salud.	Secretario de Salud (Grupo de Acreditación). Secretario General y Secretario de las TIC	1/03/2017	29/12/2017





**GOBERNACIÓN DE SANTANDER  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**

CÓDIGO	ES-PE-RG-11
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
PÁGINA	4 de 8


**INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)**


1	Recepción de Documentos Usuarios presenciales	Normativas	Fusión de trámites	Funcionamiento normal en horario establecido	Optimizar la recepción, radicación y direccionamiento de la correspondencia a los diferentes procesos a través de la ventanilla única.	Publicación de la respuesta en la página web y en el correo electrónico asociado al documento.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	2/01/2017	29/12/2017
2	Recepción de Documentos Casas Repartidoras.	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Funcionamiento normal en horario establecido	Optimizar la recepción, radicación y direccionamiento de correspondencia a los diferentes procesos a través de las casas repartidoras.	Publicación de la respuesta en la página web y en el correo electrónico asociado al documento.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	2/01/2017	29/12/2017
3	Recepción de Documentos Virtuales.	Tecnologicas	Trámite/OPA total en línea	Funcionamiento las 24 horas del día.	Optimizar la recepción, radicación y direccionamiento de la correspondencia a los diferentes procesos a través de canales virtuales.	Publicación de la respuesta en la página web y en el correo electrónico asociado al documento.	Secretaría General Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	2/01/2017	29/12/2017

<b>Nombre del responsable:</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>	<b>Número de teléfono:</b>	6339666
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:info@santander.gov.co">info@santander.gov.co</a>	<b>Fecha aprobación del plan:</b>	31/01/2017

	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>			CÓDIGO	ES-PE-RG-11
				VERSIÓN	2
				FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
				PÁGINA	5 de 8
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b>	Elaborar y publicar 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). Para la vigencia 2017	Estrategia de la vigencia 2017 de Rendición de Cuentas elaborada y publicada	Secretario de Planeación Coordinador Grupo Rendición de Cuentas	15/02/2017
	<b>2.1</b>	Publicar informe de gestión de la vigencia 2016 con corte de 31 de diciembre de 2016	Informe de Gestión publicado	Secretario de Planeación Coordinador Grupo Rendición de Cuentas Coordinador de Seguimiento y evaluación	15/02/2017
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.2</b>	Publicar de manera permanentemente en los diferentes medios de comunicación al menos 500 contenidos de la gestión y ejecución de actividades del Gobierno Departamental.	Número de contenidos informativos publicados	Secretario General (Prensa y comunicaciones) Secretario de Tecnologías de la Información y comunicaciones	Durante el año 2017
	<b>2.3</b>	Realizar 5 eventos presenciales de Rendición Pública de Cuentas	Numero de Eventos de Rendición Pública de Cuentas realizada	Secretario de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas	Durante el año 2017
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<b>3.1</b>	Realizar 5 concursos a la comunidad de conocimiento de la gestión y ejecución realizada por la Gobernación de Santander en la vigencia 2017	Numero de concursos de conocimientos realizados	Secretario de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas	Durante el año 2017
	<b>3.2</b>	Realizar 5 eventos de capacitación a funcionarios del Departamento de Santander en temas relacionados con Rendición de cuentas.	Numero de capacitaciones realizadas	Secretario de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas	Durante el año 2017
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<b>4.1</b>	Evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas y realizar la retroalimentación interna para la mejora continua del proceso.	Informe de la evaluación realizada	Secretario de Planeación Coordinador y Grupo de Rendición de Cuentas	27/12/2017

	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>			CÓDIGO	ES-PE-RG-11
				VERSIÓN	2
				FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
				PÁGINA	6 de 8
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Generar y/o fortalecer al menos dos (2) mecanismos del proceso de atención al ciudadano	Número de mecanismos de atención al ciudadano generados y/o fortalecidos	Secretario General Director de Atención al Ciudadano	29/09/2017
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar al menos dos (2) campañas de información y promoción de los diferentes canales que dispone la Administración Departamental para la atención al Ciudadano.	Numero de Campañas informativas realizadas	Secretario General (Funciones de Prensa Comunicaciones) Director de Atención al Ciudadano	27/10/2017
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Incluir en el PIC 2017 al menos dos (2) capacitaciones para los funcionarios de la Gobernación de Santander en temáticas relacionadas con el mejoramiento de Servicios y Atención al Ciudadano.	Número de capacitaciones impartidas en Servicio y Atención al Ciudadano	Secretario General Director de Talento Humano	17/11/2017
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Realizar al menos dos (2) campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Número de Campañas informativas realizadas	Secretario General Director Atención al Ciudadano	Durante el año 2017
	4.2	Elaborar una propuesta de política de protección de datos personales para la Gobernación de Santander.	Propuesta de Política de protección de datos personales.	Secretaría de las TICs	15/12/2017
	4,3	Revisar y evaluar la propuesta de política de protección de datos personales para la Gobernación de Santander.	Propuesta de Política de protección de datos personales revisada y evaluada.	Oficina Jurídica	15/12/2017
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	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.	Medición de percepción de los ciudadanos realizada	Secretario General Director Atención al Ciudadano	Durante el año 2017

	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b>				CÓDIGO	ES-PE-RG-11
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>				VERSIÓN	2
					FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
					PÁGINA	7 de 8
<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	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.	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	Secretarías de Despacho y Oficinas Asesoras de la Gobernación, responsables de publicar información	Durante el año 2017	
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Socializar el Decreto 0138 de 28 de julio de 2016, 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) establecidos en el Decreto Departamental 324 de 2014.	Decreto 0138 de 2016 socializado a funcionarios mediante dos (2) eventos	Número de eventos de socialización realizados	Secretario General Director de Atención al Ciudadano	28/07/2017	
<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	Secretario General Director de Atención al Ciudadano Coordinadora Grupo Gestión Documental Secretario TICs	Durante el año 2017	
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Implementar las mejoras en la página WEB de la Gobernación, de acuerdo al Diagnóstico de accesibilidad a la misma.	100% de las mejoras de accesibilidad en la página web de la gobernación, implementadas.	Porcentaje de mejoras implementadas	Secretario TICs	Durante el año 2017	
	4.2 Facilitar la accesibilidad de la información a población con discapacidad auditiva	Adelantar cuatro (4) revisiones periódicas para garantizar el funcionamiento del punto de relevo para la atención de personas con discapacidad auditiva.	Número de revisiones periódicas realizadas para evaluar el funcionamiento del punto de relevo	Secretario TIC Secretario General Director de Atención al ciudadano	31 de marzo 30 de junio 29 de septiembre 29 de diciembre de 2017	
	4.3 Implementar la estrategia CONVERTIC, en la administración central para garantizar el acceso a la información a la población con discapacidad visual	Instalar en 50 equipos de la Administración Departamental, la herramienta "CONVERTIC"	Número de equipos con la herramienta "CONVERTIC" instalada.	Secretario TIC Secretario General	30/08/2017	
<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, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución, tiempo promedio de respuesta y el número de solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información.	Cuatro (4) Informes trimestrales elaborados	Número de informes trimestrales elaborados	Secretario General Director de Atención al Ciudadano	5 primeros días de cada trimestre. 5 de abril de 2017 5 de julio de 2017 5 de octubre de 2017 5 de enero de 2018	

	<b>GOBERNACIÓN DE SANTANDER</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>			CÓDIGO	ES-PE-RG-11
				VERSIÓN	2
				FECHA DE APROBACIÓN	03/28/2016
				PÁGINA	8 de 8
<b>Componente 6: Iniciativas Adicionales</b>					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Iniciativas Adicionales	1.1 <i>Socializar el Código de Valores y Compromisos Éticos de la Gobernación de Santander.</i>	<i>30% de los Funcionarios de la Administración Departamental reciben la socialización del Código de Valores y Compromisos Éticos.</i>	<i>Porcentaje de Funcionarios con el código de valores y compromisos éticos socializado.</i>	<i>Secretario General Director de Talento Humano</i>	<i>27/10/2017</i>
	1.2 <i>Socializar el documento "Declaración de Compromisos por la Promoción de la Transparencia, la Integridad y la Prevención de la Corrupción".</i>	<i>30% de 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".</i>	<i>Porcentaje de Funcionarios socializados.</i>	<i>Secretario General</i>	<i>27/10/2017</i>