

	INFORME DE SEGUIMIENTO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-RG-17
		VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	20/11/2015
		PAGINA	1 DE 1

ENTIDAD:	GOBERNACIÓN DE SANTANDER	VIGENCIA: 2015	PERIODO : SEPT. A DIC. 2015
----------	--------------------------	----------------	-----------------------------

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS RESPONSABLES	SEGUIMIENTO POR LA OFICINA CONTROL INTERNO
R E N D I C I O N P U B L I C A D E C U E N T A S	1.- Publicación en la página web institucional del Informe de Gestión 2014	No aplica. Informe ya presentado.	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN POR CONTROL INTERNO: Efectuado seguimiento se evidenció la publicación del Informe de Gestión en la página Web de la Entidad: http://www.santander.gov.co/index.php/gobernacion/documentacion/viewcategory/720-informes-de-gestion- y en icono Atención al Ciudadano- Transparencia y acceso a la Información Pública - Plan Anticorrupción u Atención al Ciudadano PAAC. CUMPLIDO
	2.- Publicación en la página web institucional del Informe de Gestión primer semestre 2015	No aplica. Informe ya presentado.	2) En la página institucional www.santander.gov.co en el link de rendición de cuentas, fue publicado el informe de Gestión correspondiente al primer semestre de 2015, en link. http://www.santander.gov.co/index.php/gobernacion/documentacion/finish/2775-informede-ejecucion/11845-informeejecutivo-abril-30 . CUMPLIDO
	3.- Publicación Permanente de la información de la gestión y ejecución del Gobierno Departamental en la página web institucional y en redes sociales.	http://www.santander.gov.co @GobDeSantander @RichardAguilarV Facebook: Gobernacion de Santander Richard Aguilar	3.-) Se efectuó Publicación permanente de notas informativas sobre la gestión de la Administración Departamental en los siguientes medios: http://www.santander.gov.co @GobDeSantander @RichardAguilarV Facebook: Gobernacion de Santander Richard Aguilar. CUMPLIO
	4.- Emisión Permanente de la información de la gestión, ejecución o inversión a través de medios masivos o medios alternativos de comunicación.	Certificación de la oficina de prensa de los programas de televisión "5 Minutos" que se transmite de lunes a viernes a las 7:25 pm y el programa "Gobierno de la Gente" los domingos a las 9:00 pm; adicional se envían a través de correos electrónicos los boletines de prensa diariamente.	4.- A través de los medios masivos de comunicación como el Canal TRO programas de televisión "5 Minutos" que se transmite de lunes a viernes a las 7:25 pm y el programa "Gobierno de la Gente" los domingos a las 9:00 pm, se efectuó la emisión permanente de la información de la gestión, ejecución o inversión, conforme certificación emitida de Prensa y Comunicaciones, así mismo se envían a través de correos electrónicos los boletines diarios de prensa. CUMPLIO
	5.- 1 Informe de Gestión por línea estratégica del Plan de Desarrollo de Santander "Santander en Serio el Gobierno de la Gente" 2012-2015	Se anexa el informe ejecutivo proyectado a diciembre 31 de 2015 donde se evidencia el avance de las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo de Santander.	5.- De acuerdo a la información reportada, Se evidencia informe ejecutivo a 30 de Junio de 2015 sobre avance de los programas y acciones plasmadas en las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo de Santander. Publicado en página Web www.santander.gov.co/index.php/gobernacion/documentacion/finish/2775-informede-ejecucion/11843-informe-ejecutivo-agosto-31 . CUMPLIDO
	6.- Eventos municipales informativos de Gestión	29 de Agosto Rendición Pública de cuentas con enfoque territorial en el Núcleo de Desarrollo Provincial de García Rovira (Málaga) Coliseo Custodio García Rovira. 05 de septiembre Rendición Pública de cuentas con enfoque territorial en el Núcleo de Desarrollo Provincial de Vélez (Barbosa) Auditorio Comfenalco. 13 de septiembre Rendición Pública de cuentas con enfoque territorial en el Núcleo de Desarrollo Provincial de Soto Norte (MATANZA) Piscina los Alpes. 18 de Septiembre Rendición Pública de cuentas con enfoque territorial en el Núcleo de Desarrollo Provincial de Comunera (Socorro) Parque Principal de El Socorro. 03 de Octubre Rendición Pública de cuentas con enfoque territorial en el Núcleo de Desarrollo Provincial de Carare de Opón (Cimitarra) Colegio Integrado del Carare sede Secundaria (cimitarra). 05 de octubre Rendición Pública de cuentas con enfoque territorial en el Municipio de Rionegro Corregimiento de San Rafael de Lebrijá. Colegio Juan Pablo II. 10 de octubre Rendición Pública de cuentas con enfoque territorial en el Núcleo de Desarrollo Provincial de Guanentá (San Gil) Auditorio la CAS. 10 de Diciembre Rendición Pública de cuentas de Regalías (Bucaramanga) Estudios Canal TRO. 17 de Diciembre Rendición Pública de cuentas departamental del cuatrienio (Bucaramanga) Parque García Rovira.	De acuerdo a la información suministrada durante la vigencia se realizaron los eventos municipales informativos de Gestión, evidenciándose en actas, videos, registros fotograficos y publicaciones se evidencia cumplimiento de los diferentes mecanismos de rendición de cuenta , eventos- Chat y foros según lo programado en cronograma del plan anticorrupción.- Evidencias en C.D. adjuntos y en cada reporte cuatrienal. CUMPLIDO
	7.- Foros de la Gestión en las políticas públicas adoptadas por el Departamento	Se realiza el 11 de Noviembre el foro PAE Y NUTRE de la seretaria de educación a las 2pm en el auditorio Augusto Espinoza Valderrama. Se realiza el 19 de Noviembre el foro de Mujer Equidad y Género en el auditorio intermedio de la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) A LAS 6 PM.	7.-) Según la información reportada, en el segundo semestre se realizaron los Foros programado en el Plan Anticorrupción, sobre : PAE Y NUTRE de la Seretaria de Educación y foro de Mujer Equidad y Género. CUMPLIO
	8.- Eventos con grupos con enfoque Poblacional	El Día 28 de Agosto de 2015 se realiza la Rendición de cuentas con enfoque poblacional de mujer equidad de género, en el auditorio Augusto Espinoza Valderrama.	De acuerdo a la información suministrada y las evidencias, en el segundo semestre se llevo a cabo la Rendición de cuentas con enfoque poblacional de mujer equidad de género. CUMPLIO
	9.- 12 Chat temáticos de Rendición de Cuentas a través de la página web institucional y redes sociales	No aplica. Informe ya presentado.	Según actas, videos, registros fotograficos y publicaciones se evidencia cumplimiento de los diferentes mecanismos de rendición de cuenta , eventos- Chat y foros según lo programado en cronograma del plan anticorrupción.- CUMPLIO

8

INFORME DE SEGUIMIENTO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO	EV-CYE-RG-17
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACION	20/11/2015
PÁGINA	1 de 1

ENTIDAD:	GOBERNACIÓN DE SANTANDER	VIGENCIA: 2015	PERIODO : SEPT. A DIC. 2015
----------	--------------------------	----------------	-----------------------------

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS RESPONSABLES	SEGUIMIENTO POR LA OFICINA CONTROL INTERNO
	10.- Foros temáticos de Rendición de Cuentas en la página web	Se realizó 1 foro publicado en la página institucional www.santander.gov.co en el link de rendición de cuentas así: Las alternativas para prevenir el uso de la pólvora.	Durante la vigencia de acuerdo a la información suministrada, actas, videos, registros fotograficos y publicaciones se evidencia cumplimiento de los diferentes mecanismos de rendición de cuenta , eventos- Chat y foros de acuerdo a lo programado en cronograma del plan anticorrupción.- CUMPLIO
	11.- Procesos continuos de formación en Rendición Publica de Cuentas por campos de red (Institucional, Comunitario, Poblacional o Gremial).	Se realizaron procesos continuos de formación sobre rendición pública de cuentas en los siguientes municipios :Málaga 25 de Agosto, en el despacho municipal,Barbosa 2 de Septiembre, en la Escuela Centro, Matanza 7 de Septiembre en la casa de la cultura, Socorro 11 de Septiembre en el concejo municipal, San Gil 11 de Septiembre en el Despacho municipal,Cimitarra 28 de Septiembre, en el Colegio Integrado del Carare.	11.- Se adelanto proceso de formación académica en temas de Transparencia, Anticorrupción, acceso a la InformaciónSe y sobre rendición pública de cuentas, en Municipios como Bucaramanga, Provincia García Rovira, Málaga, Provinvia Comunera en Socorro, Provincia Guanentina en San Gil, Provincia de Mares- Barrancabermeja y Provinvia de Soto - Bucaramanga, con registros de capacitación y registros fotograficos. CUMPLIO
E S T R A T E G I A A N T I T R Á M I T E	1.- Diseñar y formular la inscripción de (25) trámites ante el DAFP para su respectiva aprobación.	Se llevaron a cabo las reuniones de gobierno en línea según las Actas no. 003 el día 19 de Agosto, Acta no. 004 el día 01 de Octubre, Acta no. 005 el día 05 de Noviembre, Acta no. 006 el día 10 de Diciembre 2015 quedando publicadas en la pagina de la Gobernacion. Se realizo el mantenimiento a cinco tramites en actualizacion de requisitos y fundamento legal: 1. APROBACION Y RENOVIACION DE PLAZAS PARA EL SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO 2. REGISTRO Y AUTORIZACION DE TITULOS EN EL AREA DE LA SALUD 3. DEVOLUCION Y/O COMPENSACION DE PAGOS EN EXCESO Y PAGOS DE LO NO DEBIDO 4. FACILIDADES DE PAGO PARA LOS DEUDORES DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS 5.DUPLICACIONES DE DIPLOMAS Y MODIFICACIONES DE REGISTRO DEL TITULO.	1.-Revisada la información reportada por los responsables de este componente, por la funcionaria de Control Interno asignada a esta área - componente, sobre las actividades ejecutadas, para el periodo analizado, manifiesta que se Cumplio con lo programado en el Plan Anticorrupción para la vigencia 2015. CUMPLIDO
	2.- Revisar y depurar los trámites y servicios de la Gobernación de Santander y efectuar los respectivos ajustes.	En la pagina de la Gobernación quedan publicados 87 tramites que fueron aprobados por el Departamento Administrativo de la Funcion Publica(DAFP) Así: SECRETARIA DE EDUCACION 31; SECRETARIA DE HACIENDA 22;SECRETARIA DE SALUD 18 DE LOS CUALES 16 SON TRAMITES VIRTUALIZADOS, 6 JURIDICA, 9 VALORIZACION Y1 EDUCACION. Se adjunta relacion de los trámites de las diferentes secretarías mencionadas. Quedan pendientes por Gestionar, Aprobar y definir formularios tres (3) trámites en la Plataforma del SUIT.	1.-Revisada la información reportada por los responsables de este componente, por la funcionaria de Control Interno asignada a esta área - componente, sobre las actividades ejecutadas, para el periodo analizado, manifiesta que se Cumplio con lo programado en el Plan Anticorrupción para la vigencia 2015. CUMPLIO
	1.- Actualizaciones y mejoras al mapa de los posibles riesgos de corrupción por proceso	Con el nuevo modelo de operacion, se integraron y revisaron los mapas de riesgos por procesos del modelo anterior de 17; los cuales se integraron en mapas de riesgo para el nuevo modelo de 12 procesos, lo cual se realizo en mesas de trabajo. En este se integraron los mapas así: Desarrollo Sostenible y competitivo: Desarrollo Social Gestion de infraestructura Jurídica y Contratación: Gestión Jurídica Contratación Desarrollo Institucional Gestión Documental Recursos Físicos Gestión de Talento Humano Planificación Estratégica Planeación Estratégica Asesoría y asistencia técnica Los demás mapas de riesgo se mantuvieron iguales en los procesos; para el mapa de riesgos del proceso desarrollo sostenible se integraron agricultura, cultura y turismo	1.-Sea verifco que en conjunto los responsables del proceso y la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión efectuaron mejoras a los riesgos, presentando actualizacion respecto a la valoracion de dichos procesos. CUMPLIDO

8

	INFORME DE SEGUIMIENTO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-RG-17
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACION	20/11/2015
		PÁGINA	1 de 1

ENTIDAD:	GOBERNACIÓN DE SANTANDER	VIGENCIA: 2015	PERIODO : SEPT. A DIC. 2015
----------	--------------------------	----------------	-----------------------------

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS RESPONSABLES	SEGUIMIENTO POR LA OFICINA CONTROL INTERNO
M A P A D E R I E S G O S D E C O R R U P C I O N	2.- Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en el portal web	<p>El mapa de los posibles riesgos de corrupción, se mantiene publicado en la página Web.</p> <p>De lo anterior ya se actualizaron y publicaron en la WEB los siguientes mapas de riesgo: Desarrollo Sostenible y competitivo: Desarrollo Social Gestión de infraestructura cultura y turismo vivienda y habitat sustentable agricultura Jurídica y Contratación: Gestión Jurídica Contratación -Gestión Financiera (antiguo) - Tecnologías de la información y comunicación -gestión educativa -Seguridad y convivencia -Gestión en salud y seguridad social -Atención al Ciudadano</p> <p>-Administración Institucional Gestión Documental Recursos Físicos Gestión de Talento Humano</p> <p>-Planificación Estratégica Planeación Estratégica Asesoría y asistencia técnica</p> <p>-Sistema Integrado de Gestión. - Para Control y evaluación no presenta riesgos de corrupción. El mapa de los posibles riesgos de corrupción, se mantiene publicado en la página Web.</p>	2.-Se evidenció la publicación del mapa de riesgos en la página Web de la Entidad. CUMPLIDO
	3.- Socialización Institucional del Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos	<p>De lo anterior ya se actualizaron y publicaron en la WEB los siguientes mapas de riesgo:</p> <p>Se ha socializado en las mesas de trabajo con los delegados por cada proceso, para su respectivo conocimiento, tratamiento y actualización.</p>	De acuerdo a la información evidenciada de las mesas de trabajo entre la Dirección de S.I.G. y los delegados responsables de los procesos de la Entidad, tal como se reporta en el informe de abril, se adelantó y cumplió con la actividad programada en este punto. - CUMPLIDO
	4.- Ejecución de los planes de manejo de los posibles riesgos de corrupción por proceso	Seguimiento por la Oficina de Control Interno al Cumplimiento de las acciones y actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina allegaron la información solicitada por la Oficina de Control Interno, sobre el cumplimiento de las acciones plasmadas en dichos mapas de riesgos según los siguientes Of. Pro-963056-966621-964747-n 964478-969152-963447, entre otros. información que sirve de base al informe de Control Interno rendido al jefe de la Entidad y a los responsables de cada proceso. CUMPLIDO

8

	INFORME DE SEGUIMIENTO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-RG-17
		VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	20/11/2015
		PAGINA	1 de 1

ENTIDAD:	GOBERNACIÓN DE SANTANDER	VIGENCIA: 2015	PERIODO : SEPT. A DIC. 2015
----------	--------------------------	----------------	-----------------------------

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS RESPONSABLES	SEGUIMIENTO POR LA OFICINA CONTROL INTERNO
	5.- Seguimiento a la ejecución de los planes de manejo de los posibles riesgos de corrupción	Con la información rendida por los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, solicitada por la Oficina de Control Interno, allegaron la información de cumplimiento de las acciones plasmadas en los mapas de riesgos, con esta información la Oficina de Control Interno rinde el informe.	La Oficina de Control Interno Solicitó información sobre avance de cumplimiento de las acciones del mapa de riesgos a los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, quienes le reportaron mediante los siguientes Of. Pro.-900011-900234 - 907453- 906250- 90689856947- entre otros; del análisis de la información alcanza para los riesgos de corrupción 97% ubicándose en el nivel de Optimizado, así mismo con la información se rindió informe al Jefe de la Entidad, a los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, con las observaciones y recomendaciones por cada proceso. Acciones adelantadas para la Mejora Continua en la Gestión Administrativa. Se efectuó actualización del mapa de riesgos por los responsables de cada proceso respecto a la valoración de los mismo de acuerdo a la nueva Guía Metodológica Institucional de la Administración de Riesgos. Capacitación en formulación de Proyectos en Abril de 2015, a través de la Secretaría de Planeación a la que asistieron funcionarios de varias Secretarías incluida la Secretaría de Infraestructura. Capacitación sobre el Manual de funciones y/o actividades que deben cumplir los Supervisores e Interventores expedido mediante Resolución 03383 del 25 de febrero de 2015, dicha capacitación fue adelantada por el Dr. JORGE PINO RICCI el 25 de marzo de 2015. 4.- Así mismo mediante Circular No. 08 del 24 de marzo de 2015 se recuerda la aplicación en los procesos de Contratación la aplicación de la Resolución No. 03383 de febrero 2015. Circular de junio 30 de 2015, Rad. Pro.-679469, la Oficina Asesora Jurídica reitera la obligación de las Oficinas Gestoras de cumplir en su oportunidad con la liquidación de los contratos y convenios, recordando a los servidores que ejercen funciones de Supervisión a los contratos del Departamento de Santander, la obligación de verificar que se suscriba el acta de liquidación de los contratos, entre otras. Recomendaciones: Se recomienda ajustar los riesgos de acuerdo al nuevo modelo de Operación por Procesos de la Entidad, efectuada en cumplimiento del Decreto 329 del 29 de septiembre de 2015, que adopta el nuevo Modelo de Estándar de Control Interno MECI, teniendo en cuenta que se recogieron y/o acumularon algunos procesos en uno. Se recomienda a los responsables de los Procesos que requiriendo mejora o ajuste no lo han efectuado agilizar su actualización. CUMPLIDO
E S T R A T E G I A A T E N C I O N A L C I U D A D A N O	1.- Incorporar componentes sobre el tema de servicio al ciudadano en el marco del plan de capacitación institucional.	1.1. Por disponibilidad de docentes, la capacitación en Atención al Ciudadano fue programada para el día miércoles 14 de octubre de 2015 por parte de Cajasan, en el auditorio de las oficinas de Migración de Colombia de la ciudad de Bucaramanga. Se notificó la invitación a la actualización a los funcionarios de la Administración Pública.	1 y 2- Para el cumplimiento de estas dos actividades programadas en el Plan Anticorrupción, los responsables adelantaron gestiones ante el SENA, logrando capacitación a los funcionarios de la Administración Departamental en el tema de atención al ciudadano, as mismo según información reportada y registros, se realizó capacitación en atención al ciudadano, a través de Cajasan, en el auditorio de las oficinas de Migración de Colombia de la ciudad de Bucaramanga a funcionarios de la Administración Pública, dando cumplimiento al PIC 2015 - PAE, sistema de atención al ciudadano. CUMPLIDO
	2.- Servidores Públicos de la Administración Territorial capacitados en materia de servicio al ciudadano	2.1. Se brindó capacitación en Atención al Ciudadano a los funcionarios de la Gobernación de Santander pertenecientes al comité de atención al ciudadano el día miércoles 14 de octubre de 2015 de 2 a 4 p.m. por parte de Cajasan, en el auditorio de las oficinas de Migración de Colombia de la ciudad de Bucaramanga.	
	3.- Formular y/o actualizar un plan de acceso y accesibilidad de mediano y largo plazo en las edificaciones donde se presta el servicio al ciudadano.	3.1. La coordinación del Grupo de Recursos Físicos remitió avances en la formulación del PLAN DE ACCESO Y ACCESIBILIDAD	
	4.- Formular y/o actualizar un plan de señalización de mediano y largo plazo en las edificaciones en donde se presta servicio al ciudadano.	4.1. La Dirección de Sistemas de Gestión de Procesos, de acuerdo a la aprobación dada por parte de la Secretaría General, solicitó mandar a hacer la señalización sugerida por la coordinación en Seguridad y Salud en el Trabajo, en el 'ESTUDIO DE SEÑALIZACIÓN PARA EMERGENCIAS E INFORMACION GENERAL - GOBERNACION DE SANTANDER', el cual fue diseñado con la asesoría técnica y metodológica de la compañía de seguros Positiva ARL. Lo anterior para que sean ubicadas en la edificación de la Gobernación de Santander. 4.2. De conformidad con el 'ESTUDIO DE SEÑALIZACIÓN PARA EMERGENCIAS E INFORMACION GENERAL - GOBERNACION DE SANTANDER', (entregado en el informe del cuatrimestre inmediatamente anterior), se realizó por parte de la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo la instalación de las señalizaciones sugeridas por la coordinación en Seguridad y Salud en el Trabajo, en el 'ESTUDIO DE SEÑALIZACIÓN PARA EMERGENCIAS E INFORMACION GENERAL - GOBERNACION DE SANTANDER', el cual fue diseñado con la asesoría técnica y metodológica de la compañía de seguros Positiva ARL. Lo anterior para que sean ubicadas en la edificación de la Gobernación de Santander. 4.2. De conformidad con el 'ESTUDIO DE SEÑALIZACIÓN PARA EMERGENCIAS E INFORMACION GENERAL - GOBERNACION DE SANTANDER', (entregado en el informe del cuatrimestre inmediatamente anterior), se realizó por parte de la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo la instalación de las señalizaciones sugeridas.	
	3 -- 4- Dentro de las actividades desarrolladas para estos dos puntos reportan a) Solicitud de orientación en la formulación del plan de acceso y accesibilidad al Departamento Nacional de Planeación (Doctor Juan Alberto Cortes). b) Reuniones del Grupo de Administración de Recursos Físicos, Secretaría de Planeación, Secretaría de Desarrollo / Oficina de Discapacidad, un representante de la ARL Positiva S. A. y la Dirección de Atención al Ciudadano para tratar lo relativo a este punto, c) Se ordena adelantar la señalización de acuerdo a lo sugerido por la coordinación en Seguridad y Salud en el Trabajo 'ESTUDIO DE SEÑALIZACIÓN PARA EMERGENCIAS E INFORMACION GENERAL, para ser ubicadas en la edificación de la Gobernación de Santander d) Se realizó por parte de la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo la instalación de las señalizaciones. CUMPLIDO		

8

	INFORME DE SEGUIMIENTO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-RG-17
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACION	23/11/2015
		PÁGINA	1 de 1

ENTIDAD:	GOBERNACIÓN DE SANTANDER	VIGENCIA: 2015	PERIODO : SEPT. A DIC. 2015
----------	--------------------------	----------------	-----------------------------

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS RESPONSABLES	SEGUIMIENTO POR LA OFICINA CONTROL INTERNO
	5.- Diseño y/o revisión de procedimiento que regule el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas.	5.1. Actividad cumplida. Se realizó actualización del procedimiento del trámite interno de las PQRSF, el cual se encuentra publicado en link: http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/613-2-procedimientos/4233-recepcion-y-radicacon-de-peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-sugerencias-y-felicitaciones-pqrsf	5.- La entidad cuenta con el Procedimiento interno implementado mediante Decreto 324- 14 y con Circular 008-15 se reiteró el acatamiento y cumplimiento de las disposiciones allí contempladas. CUMPLIDO
	6.- Diseño e implementación de estrategia que posibilite el acceso a los documentos generados por la administración territorial.	6.1. La implementación de la Ley de Transparencia hecha en coordinación la Dirección de Atención al Ciudadano y del grupo de trabajo compuesto por la Dirección de Sistemas TIC, Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, Oficina de Control Interno y Secretaría de Planeación, tuvo como resultado la publicación del enlace "Transparencia y Acceso a Información Pública" en la página web oficial a través del link: http://www.santander.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica .	6.- Para el cumplimiento de esta actividad formulada, se adelantaron acciones entre otras, reuniones con los responsables de los procesos y del manejo de la información que permitieron unificación de criterios y la instrucción dada que logro establecer ubicaciones en la Web del link para la publicación de la información pública generada en la Entidad en la pagina Web de la Gobernación en el link: http://www.santander.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica , y con enlace a otros portales de acceso. CUMPLIDO
	7.- Diseñar y/o ajustar el registro de presentación de las peticiones, escritos, recursos y demás solicitudes presentadas por los ciudadanos.	7.1. Actualmente la empresa contratista MACROPROYECTOS S.A.S., está realizando el proceso de actualización de la plataforma de 'Sistemas de Gestión de Procesos y Documentos - Forest', empleada por la Gobernación de Santander para los trámites de PQRS, y paralelamente brindando capacitación a los funcionarios encargados de dar respuesta a los ciudadanos.	7.- De acuerdo a lo manifestado por el Director de laAtención al Ciudadano, evidencias aportadas, se diseñó y publicó en Intranet el registro de presentación de las peticiones, escritos, recursos presentadas por los ciudadanos, Cumpliendo con lo programado en el Plan Anticorrupción para la vigencia 2015. CUMPLIDO
	8.- Revisión, diseño e implementación de protocolo de servicio que haga expedito los mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y/o debilidad manifiesta.	CUMPLIDOS	8.- Con Res. 6612-14 fue implementado el Manual de Atención al Ciudadano . Publicado en la Web, link Gobernación de santander- documentos y link Atención al Ciudadano- Transparencia y acceso a iformación Pública. CUMPLIO
	9.- Diseñar, adoptar y socializar carta de trato digno	CUMPLIDODOS	9.- De acuerdo a la información aportada, se cuenta con la carta de trato digno publicado en la página web de la Gobernación de Santander en el link http://www.santander.gov.co/index.php/gobernacion/documentacion/viewdownload/712-atencion-al-ciudadano/7406-carta-de-trato-digno-al-ciudadano CUMPLIO
	10.- Diseño e implementación de estrategia de mejoramiento de canales de información.	10. Por disposición del Comité de Gobierno en Línea fue aprobado el 'Manual de Comunicaciones e Información' elaborado y publicado por la oficina de Prensa.	10.- De acuerdo a información suministrada por los responsables de este componente, se obtiene una herramienta importante para el mejoramiento de los canales de información como es el Manual de Comunicación e información. CUMPLIO
	11.- Revisión, ajuste o diseño, implementación y socialización de la política pública territorial en materia de servicio al ciudadano	11.1. A través de la Circular No. 00046-15 suscrita por el Secretario General y el Director de Atención al Ciudadano, se socializó la política de territorial en materia de Servicio al Ciudadano implementada por la Resolución 06612 de 2014.	11.- La Política de atención al ciudadano se consagra en la Res. 6612 - 14 y mediante Circular No. 00046-15 se adelanto socialización de la política territorial en materia de Servicio al Ciudadano. CUMPLIDO

FIRMA

NOMBRE: LUZ MILDRED SUAREZ MORENO
CARGO: Jefe Oficina de Control Interno