

<p>Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - Colombia Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</p>	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL CONVENIO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	CODIGO: PT-1603-GSC-01	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 1 de 7

1. SITUACION, PROBLEMA O EVENTO

La gestión del servicio al ciudadano es eje fundamental para el desarrollo misional de la UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES- UNGRD, razón por la cual, dentro de los ajustes realizados a los procedimientos, se decide centralizar la atención de solicitudes, quejas, reclamos y demás requerimientos realizados por la ciudadanía a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y/o usuario. El desarrollo de dicha gestión requiere un Protocolo para atención de primer nivel por área, en el que se especifiquen temas y preguntas frecuentes, consultas de segundo nivel y acuerdos de servicio para consulta entre áreas.

2. OBJETIVO

Responder oportunamente las consultas y requerimientos de la ciudadanía relacionados con la gestión del Convenio San Andrés providencia y Santa Catalina desde la Oficina de Atención al Ciudadano y/o usuario.

3. DEFINICIONES

Atención de Primer Nivel: Respuesta a las consultas del ciudadano incluidas en el presente Protocolo. Dichas respuestas se emiten sin ser escaladas a las demás áreas de la Unidad.

Atención de segundo nivel: Respuestas que por su nivel de complejidad requieren conceptos técnicos y deben ser escaladas al responsable del proceso que corresponda por competencia.

4. REQUERIMIENTOS LEGALES U OTROS REQUISITOS

Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.

Ley 1474 de 2011: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

5. RECURSOS

Funcionario y/o Contratistas de la UNGRD
Equipos de Oficina

6. PERSONAL Y ROLES

Funcionarios equipo Convenio San Andrés: Redacción y actualización permanente del Protocolo para atención de primer nivel y cumplimiento estricto del acuerdo de servicio entre áreas establecido. Así mismo la atención de requerimientos de segundo nivel que sean escalados desde la Oficina de Atención al Ciudadano y/o usuario.

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL CONVENIO SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	CODIGO: PT-1603-GSC-01	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 2 de 7

Funcionarios Oficina de Atención al Ciudadano y/o usuario: Atención permanente de los requerimientos de primer nivel de los ciudadanos y/o usuarios con base en lo establecido en el presente protocolo y escalamiento de las consultas técnicas y/o de segundo nivel referentes al Convenio San Andrés.

7. DESARROLLO

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1.	Justificación de intervención a la Isla.	El 19 de Noviembre de 2012 la Corte Internacional de Justicia de la Haya emitió el fallo donde establece las nuevas delimitaciones marítimas entre Colombia y Nicaragua sobre el Departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, lo que genero un impacto socio-económico negativo sobre sus habitantes. El Gobierno Nacional crea el Plan San Andrés que busca minimizar los efectos negativos con el desarrollo de diferentes convenios que se han venido implementando; con el que busca... <i>“nuevas formas de actividad económica para la sustitución de los antiguos medios de subsistencia de los residentes, y de mecanismos especiales de gasto para la realización de programas y proyectos de inversión que permitan actuar oportunamente frente a la situación que vive hoy el Archipiélago”</i> (Decreto 0294 de 2013). Con el fin de continuar con este objeto que garantice el desarrollo de la isla, Presidencia de la República solicitó un crédito con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
2.	Cuando envían un proyecto para el plan San Andrés, Quién lo estudia y lo aprueba?	Los documentos deben ser remitidos a la Subdirectora General del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica PAOLA BUENDIA TELEFONO: 5629300
3.	Mediante qué norma fue creada la Subcuenta San Andrés?	Ley 1607 de 2012, art 151: Por la que se crea la Subcuenta San Andrés.
4.	Cuántas Fases tiene el Plan San Andrés?	El plan San Andrés está dividido en 6 Fases, las cuales se encuentra reglamentadas mediante decretos: <ul style="list-style-type: none"> - Fase 1 – Decreto 295 de 2013 - Fase 2 – Decreto 753 de 2013, modificado por el Decreto 2667 de 2013 - Fase 3 – Decreto 1191 de 2013 - Fase 4 – Decreto 1870 de 2013

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL CONVENIO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	CODIGO: PT-1603-GSC-01	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 3 de 7

		<ul style="list-style-type: none"> - Fase 5 – Decreto 1943 de 2013 - Fase 6 – Decreto 2052 de 2013
<p>5. Cuántos convenios tiene la Subcuenta y sus objetos? Fase 1 –</p>		<p>SERVINCLUIDOS - DECAMERON (2014)</p> <p>Subsidio a los pasajeros, usuarios del transporte aéreo entre las islas de San Andrés y Providencia a través de SERVINCLUIDOS, con el fin de promover el turismo y fortalecer este sector de la economía isleña a través de los empleos directos e indirectos generados por esta actividad</p> <p>SATENA (2014)</p> <p>Subsidio a los pasajeros, usuarios del transporte aéreo entre las islas de San Andrés y Providencia a través de SATENA, con el fin de promover el turismo y fortalecer este sector de la economía isleña a través de los empleos directos e indirectos generados por esta actividad</p> <p>CONOCEMOS NAVEGANDO - CATAMARÁN (2014)</p> <p>Apoyo económico a la demanda de que trata el Programa San Andrés, Providencia y Santa Catalina Fase I, adoptado mediante el Decreto No. 295 de Febrero 27 de 2013, a los pasajeros, usuarios del transporte marítimo entre las Islas de San Andrés y Providencia a través de CONOCEMOS NAVEGANDO SAS, operador del "Sensation Catamorán", en adelante EL OPERADOR, con el fin de promover el turismo y fortalecer este sector de la economía isleña a través de los empleos directos e indirectos generados con esta actividad.</p> <p>SUBSIDIO PESCADORES - DPS ARTESANAL</p> <p>Realizar la entrega de subsidios asignados para mitigar la vulnerabilidad de los pescadores que hacen parte del componente pesquero artesanal</p> <p>El subsidio es de 6 pagos por \$!,800,000 cada uno. a este convenio ya no se puede aplicar ya que para</p>

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL CONVENIO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	CODIGO: PT-1603-GSC-01	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 4 de 7

		<p>este beneficio fueron censados en su momento. Los requisitos están sujetos al número del pago que haga.</p> <p>DPS Y CAMARA DE COMERCIO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA (2014)</p> <p>Apoyo a la generación de ingresos desde un enfoque de fortalecimiento empresarial con población vulnerable en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, que derivaba su sustento como empleados de embarcaciones de pesca industrial.</p> <p>FISH & FARM</p> <p>Fomentar y desarrollar el Proyecto de Ciencia y Tecnología e Innovación sobre las técnicas de cultivo de especies marinas a escala de laboratorio y de planta piloto con fines comerciales</p> <p>APOYO AL COMBUSTIBLE – ECOPETROL</p> <p>Promover y fortalecer la extracción pesquera y mantener la generación de empleos directos e indirectos en el Archipiélago, mediante el abastecimiento del combustible requerido por las embarcaciones para las faenas. Son unas embarcaciones industriales y Ecopetrol nos factura y nosotros con este convenio lo subsidiamos.</p> <p>ACUICULTURA (CENIACUA)</p> <p>Aunar esfuerzos entre el FONDO, LA CORPORACIÓN ENTRO DE INVESTIGACIÓN DE LA ACUICULTURA DE COLOMBIA - CENIACUA Y LA AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA - AUNAP, con el fin de fomentar y desarrollar el Proyecto de Ciencia, Tecnología e innovación sobre la implementación de un modelo piloto de acuicultura marina multi - trófica integrada de cobia y langosta como alternativa productiva que involucre y beneficie a la Comunidad Pesquera Artesanal en las isla de San Andrés.</p>
--	--	--

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL CONVENIO SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	CODIGO: PT-1603-GSC-01	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 5 de 7

		<p>GRANJA EXPERIMENTAL (SENA)</p> <p>El objeto del presente Convenio es aunar esfuerzos entre el FONDO y EL SENA con el fin de financiar y fomentar la creación de una Granja Experimental como proyecto de desarrollo tecnológico e innovador en el sector de producción de alimentos, empleando metodologías de hidroponía y acuaponía, como alternativa productiva y económica fortaleciendo la formación profesional en la Isla de San Andrés.</p> <p>SEGURO EMBARCACIONES - PREVISORA DE SEGUROS</p> <p>Cubrir el casco y equipos de las embarcaciones pesqueras de acuerdo con la relación entregada hasta 24 embarcaciones.</p> <p>BILINGUISMO - UNIVERSIDAD NACIONAL</p> <p>Implementar el programa de inmersión en inglés estándar para el mejoramiento de competencia comunicativa en inglés a partir del fortalecimiento de cada una de las habilidades lingüísticas.</p> <p>BILINGUISMO - UNIVERSIDAD NACIONAL</p> <p>Realizar el componente socio cultural para el programa de inmersiones en inglés estándar 2013 en San Andrés y Providencia.</p> <p>REGISTRO DE POBLACIÓN - DANE</p> <p>Diseñar, ejecutar, producir y difundir los resultados del Registro de Población del Departamento Archipiélago de San Andrés.</p> <p>POT/ EOT</p> <p>Apoyo y generación de insumos base para el ordenamiento territorial del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</p> <p>EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO -ACUEDUCTO</p> <p>Obras e interventoría del proyecto estratégico denominado "Construcción del sistema de</p>
--	--	--

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL CONVENIO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	CODIGO: PT-1603-GSC-01	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 6 de 7

		<p>alcantarillado sanitario del distrito No. 4 (Incluye estación de bombeo y redes secundarias) y establecer las condiciones para hacer efectivo el Apoyo Financiero de la Nación al Departamento de San Andrés Isla</p> <p>CASAS BANCO AGRARIO</p> <p>Aunar esfuerzos para el establecimiento y puesta en marcha de un programa para la ejecución de proyectos de viviendas nuevas y/o mejoramientos para atender a la población vulnerable en el área rural del departamento de san Andrés, providencia y santa catalina, dentro del marco del programa San Andrés, providencia y santa catalina.</p> <p>Business Process Outsourcing</p> <p>Apoye la creación de infraestructura empresarial para el fomento de la industria BPO en la isla; y apoyo mediante formación profesional a la población de San Andrés islas con miras a su vinculación a la actividad productiva en nuevas alternativas de empleabilidad.</p>
6.	IMPORTANTE	<p>En cuanto a las solicitudes que nos escalen, consideramos que son todas aquellas que tengan relación al presupuesto asignado al programa o una mayor profundidad de los convenios.</p> <p>Nota: hay que tener en cuenta que los ejecutores son las demás entidades con las que se firman, es decir que si es de manera muy específica sobre un subsidio o una beca por ejemplo, nosotros no somos los que los suministramos por lo tanto debemos direccionar a las entidades pertinentes.</p>

ACUERDO DE SERVICIO ENTRE ÁREAS PARA CONSULTAS DE SEGUNDO NIVEL

Tipo de Consulta	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo de respuesta del Grupo de Cooperación
Derechos de Petición		
Tipo Consulta	30 días hábiles	28 días hábiles
Tipo Solicitud de Copias	10 días hábiles	8 días hábiles
Tipo Solicitud de	15 días hábiles	13 días hábiles

	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL CONVENIO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	CODIGO: PT-1603-GSC-01	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 7 de 7

Información		
Quejas	15 días hábiles	13 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles	13 días hábiles
Sugerencias y Denuncias	15 días hábiles	13 días hábiles

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Ver formato de aprobación de documentación SIPLAG del proceso. Ver listado de documentos en la herramienta tecnológica Neogestión.					
Nombre: Ginna Paola Pacheco		Nombre: Adriana Rodríguez C		Nombre: Marcela Zamudio Caycedo	
Cargo: Coord. Administrativa y Financiera Subcuenta San Andrés y Providencia. - UNGRD		Cargo: Profesional Especializado - UNGRD		Cargo: Profesional Universitario OAPI- UNGRD	
Nombre: Carlos Iván Márquez					
Cargo: Director General - UNGRD					

1. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Emisión inicial del Documento	08/07/2014