



**“PLAN  
ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO”  
VIGENCIA-2015**

Gobernación del Cesar



MAPA DE RIESGO DE  
CORRUPCIÓN

ESTRATEGÍA  
ANTITRÁMITE

RENDICIÓN DE  
CUENTAS

MECANISMOS PARA  
MEJORAR LA  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO



# MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El diseño de la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elaboró con base a la guía conjunta de la Presidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia, DNP. DAFP.

El mapa de riesgo se realizó de manera participativa con todas las sectoriales de la Gobernación del Cesar vulnerables a que exista la probabilidad de materializarse un riesgo de corrupción.

Para la construcción del mapa de riesgo de corrupción, se revisó todos los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de las sectoriales seleccionadas.

En las etapas de la administración del riesgo se identificaron los riesgos se establecieron las causas el análisis de su materialización y las políticas de tratamiento para evitarlos o reducirlos. Link:

[http://www.gobcesar.gov.co/cesar/index.php/es/oprendidcuentas/toinformgestion.](http://www.gobcesar.gov.co/cesar/index.php/es/oprendidcuentas/toinformgestion)

[Volver](#)





# Estrategia de racionalización 2015

La Gobernación del Cesar realiza esfuerzos para habilitar, implementar e integrar diferentes espacios de interacción con los usuarios a través de la sede electrónica y disponer de opciones de consulta interactiva de información y adelanta el proceso de Racionalización de aquellos tramites que por su relación costo-beneficio puedan ser automatizados y organizar los servicios a través de ventanillas únicas, permitiendo a los usuarios realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto de forma totalmente virtual.

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano prevé que cada entidad del orden nacional debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, en la cual contemple el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los medios para mejorar la atención ciudadana.





## Estrategia de racionalización 2015

Así mismo dispone que todas las entidades del Estado, a más tardar el 31 de enero de cada año, se debe publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente.

En este orden de ideas, el Departamento Administrativo de la Función Pública se permite recordar a los Jefes de las Oficinas de Planeación que dentro de la estrategia de racionalización de trámites deberán establecer acciones concretas frente a los tramites de mayor impacto que afecten a la ciudadanía, donde reduzcan entre otros: pasos, procedimientos, costos, tiempos de ejecución, de tal forma que le faciliten la vida al ciudadano.



[Volver](#)



Departamento del  
**Cesar**  
Prosperidad a Salvo



## Estrategia de racionalización 2015

Para el diseño de la estrategia de racionalización se pone a consideración la herramienta en Excel diseñada por el Departamento que les facilitara la elaboración de la misma y a la vez evidenciar las acciones que adelantara la respectiva institución, dentro de la cual se identificará: nombrar el trámite, las posibles acciones administrativas a desarrollar para su racionalización, la descripción de la mejora, la meta a obtener y las fechas de inicio y fin de realización de las acciones. La citada herramienta se anexa al presente correo o en su defecto consultarla en el portal del SUIT, [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) en la opción material de capacitación, VII Racionalización.





# ESTRATEGÍAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Es obligación en una “Democracia Participativa” proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano.

“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación” (Art. 20 C.P.).

La Rendición de Cuentas es el mecanismo de participación ciudadana, es uno de los medios de comunicación con los ciudadanos, de tal forma que los informes sobre los resultados de la gestión ayudan a que la ciudadanía participe en la construcción de proyectos que los beneficie.

En la página web de la entidad se muestra periódicamente, como vamos con las metas del plan de Desarrollo link:

<http://www.gobcesar.gov.co/cesar/index.php/es/oprendidcuentas>



# FASES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

## Primera Fase: Sensibilización y movilización de la RPC

Se convoca a los funcionarios involucrados en llevar los resultados del seguimiento a los planes de acción sectorizados, para establecer un equipo técnico interdisciplinario. Este equipo estructura el informe de gestión, versión vigencia anterior. El informe es publicado en el mes de enero de cada año, en la página web de la Gobernación del Cesar, en el link:

<http://www.gobcesar.gov.co/cesar/index.php/es/oprendidcuentas/toinformgestion>.

Se Identifica los actores pertinentes para el proceso de comunicación pública y dialogo: Gremios, Organizaciones Sociales, Entidades de Control y la Academia.

## Segunda Fase: Proceso previo a presentar en la RPC

- En la página web, establecer formatos de consultas con fecha límites para las respuestas.
- Se determina logística de la audiencia.
- Recolección, y procesamiento de información.
- El equipo técnico realiza el análisis conjunto de la información.
- Se fundamenta la RPC, para la Audiencia Pública.



# FASES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

## Tercera Fase: Audiencias Públicas de rendición de cuentas

- Se convoca a la audiencia y divulgar la información por lo menos 30 días antes
- Preparar la audiencia, definir la agenda y los aspectos metodológicos y logísticos pertinentes (lugar, duración, ayudas audiovisuales).
- Desarrollar la agenda según metodología
- La presentación de la audiencia pública es publicada en la página web link: <http://passthrough.fwnotify.net/static/676752/downloader.html>
- Evaluar la audiencia.
- Elaborar el acta de la audiencia.

## Cuarta Fase: Consolidación y Sostenibilidad del proceso de RPC

- Evaluación del proceso de rendición de cuentas e identificación de lecciones aprendidas.
- Socialización de los resultados de la audiencia y los compromisos acordados ante instancias claves como: Consejos de gobierno, Consejos de Política Social, Veedurías Ciudadanas, etc.
- Formulación y difusión de planes de mejoramiento.
- Reiniciación del proceso de planeación.

# MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

## DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Durante los últimos años el concepto de atención a los ciudadanos en las entidades estatales, ha evolucionado notablemente. El trato que reciben hoy los usuarios es más digno gracias a que se ha comprendido que estos son la razón de ser de las Instituciones, los protocolos de ética se afianzan cada vez más como eje central para internalizar los valores en cada funcionario que permitan el incremento en la calidad y el mejoramiento del servicio prestado.

# DERECHOS

- Recibir una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias y costumbres
- Recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.
- Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor sus inquietudes y los servicios o tramites que se le prestaran
- A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención
- A que se protejan sus pertenencias mientras recibe atención y no pueda asumir su cuidado.
- Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto
- A que se le brinde, en coordinación con otras entidades de protección social, la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.
- A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
- A solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga inquietudes o desacuerdos con su solicitud.

## DEBERES

- Suministrar a la institución información clara y veraz sobre su consulta, petición o queja que vaya a presentar.
- No presentar falsedad en la información suministradas y facilitar el buen funcionamiento del servicio prestado o trámite realizado.
- Tratar a los funcionarios de la empresa y a los demás usuarios con amabilidad y respeto.
- Cuidar los bienes de la institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.
- Cancelar, cuando corresponda, los pagos que se generen de acuerdo a la consecución del trámite.
- Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar 24 horas antes en caso de no poder cumplir.





## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para ello, se promulgara por desarrollar una confianza constante de los ciudadanos frente a las instituciones de gobierno y frente a los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades.

Con este fin, se desarrollaran acciones que permitan cumplir con el anterior cometido, donde las decisiones sean transparentes, donde todos los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y donde todos puedan ser escuchados.



## ESTRATEGIAS DE ATENCION AL CIUDADANO

La Gobernación del Cesar ha internalizado el espíritu de la Ley 1474 de 2011, y nuestro compromiso, social, económico, cultural y político, nos ha llevado a tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad para generar credibilidad ante la comunidad, por ello fue necesario integrar en un único punto de servicio de atención, información y gestión de trámites, para facilitar las relaciones del ciudadano con la Administración Departamental, ejerciendo un control social, participativo y oportuno; Es esta la razón por la cual, la Gobernación del Departamento del Cesar diseñó las siguientes estrategias que permiten de manera contundente garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva y mejorar la atención al ciudadano basados en los principios de eficiencia y eficacia mediante herramientas modernas y tecnológicas que faciliten el acceso a la información o servicios solicitados.

## ESTRATEGIAS DE ATENCION AL CIUDADANO

- Existe el Centro de Atención al Ciudadano SAC Calle 16 No. 12-120 Edificio Alfonso López Michelsen Valledupar-Cesar, de manera inadecuada, por tal razón está en formulación el estudio y diseño de la construcción del Servicio de Atención al Ciudadano CAC, moderno e interactivo que permita el acercamiento de la ciudadanía con la Gobernación del Cesar, que facilite los trámite a todas las solicitudes presentadas de manera ágil y oportuna, aumentando la imagen de la entidad y la confianza dando respuestas a cada una de las solicitudes presentadas en los tiempos establecidos por la ley.
- El procedimiento de atención al ciudadano está en construcción, igual que todos los procedimientos de los trámites.
- Fortalecimiento de la plataforma y capacidad de navegación de nuestra pagina Web [www.cesar.gov.co](http://www.cesar.gov.co) con actualizaciones diarias, permanentes y oportunas, divulgando información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Gobernación.



## ESTRATEGIAS DE ATENCION AL CIUDADANO

- Existe a través de la página Web, en el link:  
<http://www.gobcesar.gov.co/cesar/index.php/es/servicio-de-atencion-al-ciudadano/opinfservciudad-2> Servicio de Información al Ciudadano, enlace Sistemas de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.
- Mantenemos comunicación permanente e interactuar con la Gobernación del cesar a través del correo electrónico [contactenos@cesar.gov.co](mailto:contactenos@cesar.gov.co) y mediante nuestro chat en línea abierto de lunes a viernes en los horarios de 03:00 pm a 04:00 pm, podrás resolver inquietudes y dudas en tiempo real.
- Vía Telefónica, por medio de nuestra línea gratuita de atención al ciudadano 018000954099 o el conmutador (575) 5709866 – (575) 5748230, horario de atención lunes a viernes de 07:45 am – 12:45 pm y 02:45 pm – 05:45 pm
- En construcción el plan de Inducción en materia de atención y servicio al ciudadano programado por la Gobernación del Cesar para ser impartida a todos los funcionarios, y fomentar por medio de cartillas y medios audiovisuales la sensibilización permanente de una cultura de la buena atención y prestación de servicios a la ciudadanía.



## ESTRATEGIAS DE ATENCION AL CIUDADANO

- Se desarrollan periódicamente en los diferentes municipios encuentros ciudadanos con las diferentes sectoriales para concertar, evaluar, informar sobre los planes, programas y proyectos que adelante la Gobernación.
- Se promoverá que las entidades del orden municipal (Alcaldías y Establecimientos Públicos), adopten el presente proceso en forma armónica para lo cual el Departamento dará apoyo institucional en la materia.





**Muchas Gracias**