



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Oficina asesora de Planeación

Valledupar, Enero de 2019

Versión 1

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 describe las actividades que se desarrollarán en cada uno de los componentes y dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano por parte de la Gobernación del Cesar.

Para la elaboración del Plan se referenció como guía el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, el Decreto 124 de 2016 y la política de desarrollo administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, establecida en el Decreto 2482 de 2012, entre otras.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 se elabora con la colaboración de todos los servidores públicos de la Administración Departamental, como consta en las actas entregadas por cada una de las sectoriales y oficinas. Igualmente se publica en la página de la Gobernación: cesar.gov.co – **link POLITICAS Y PLANES – PLAN ANTICORRUPCION** para que la ciudadanía participe en la elaboración, El correo habilitado para tal fin es: planeación@cesar.gov.co.

Revisado el correo electrónico planeación@cesar.gov.co no se recibieron sugerencias por parte de los grupos de valor que interesan al Departamento del Cesar por lo que se publica la versión 1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 1.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Se aplican los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción al interior de la administración departamental y la elaboración de mecanismos para prevenirlos y/o evitarlos de acuerdo con la metodología aprobada por el DAFP y los criterios establecidos en la Resolución interna No. 001433 del 2016, a saber:

- a. **POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DEL CESAR.** Los servidores públicos de la administración departamental se comprometen a administrar los riesgos que se generen como resultado de la operación, y que consiste en identificar, analizar, valorar y hacer seguimiento a aquellas situaciones de amenaza que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del plan de desarrollo y de los procesos establecidos para la entidad.
- b. **OBJETIVO DE LA POLÍTICA:** Establecer los parámetros para Administrar los Riesgos de la Entidad, con el fin de aplicar medidas necesarias que permitan crear una base confiable para la toma de decisiones, asignar y utilizar eficazmente los recursos para el tratamiento de los riesgos y asegurar de esta forma el logro de los objetivos institucionales y de los procesos.
- c. **ALCANCE DE LA POLÍTICA.** La Política de Administración de Riesgos se aplica a todos los procesos contenidos en el mapa de procesos de la Gobernación del Cesar (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación), que son desarrollados a través de las dependencias que componen la estructura orgánica. Por tal razón, la identificación, análisis, valoración y seguimiento se circunscribirá a los objetivos de cada proceso y se orientará al control de los riesgos que se generen en los mismos y



De acuerdo con el artículo 6º de la Resolución No. 001433 del 2016 – “**PRIORIZACIÓN DE RIESGOS A CONTROLAR – ADMINISTRAR**”. Tanto el mapa de riesgos institucional como en el de corrupción, se consolidarán a partir de aquellos riesgos que muestren una calificación más alta en los mapas de riesgos por proceso, es decir, aquellos riesgos cuya valoración se encuentra en “Zona de riesgo Alta” y “Zona de riesgo Extrema”.

Se incluyen todos los riesgos pero se le dará prioridad en el seguimiento a aquellos que hayan quedado en zona de riesgo alta y extrema. **VER ANEXO**

[PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019 – VERSION 1](#)

VERSIÓN 1

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La racionalización de trámites responde al desarrollo de la política establecida por el gobierno nacional para tal fin, en la cual se busca racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Para ello la administración departamental elabora éste componente de acuerdo a los lineamientos establecidos en el SUIT que ha dispuesto el Departamento Administrativo de la Función Pública, a continuación se presentan los trámites que se espera racionalizar en el 2019:

Segunda Estrategia Racionalización de Trámites				
Nombre	Meta	Indicador	Responsable	Fecha
Liquidación impuesto de vehículo	Efectuar la liquidación en línea del trámite de este impuesto descargar el recibo de pago (si aplica) para pagos en bancos	Automatización parcial	Oficina de Rentas Departamental	Prueba Piloto 30/10/2019
Liquidación impuesto de registro	Efectuar la liquidación en línea del trámite de este impuesto descargar el recibo de pago (si aplica) para pagos en bancos	Automatización parcial	Oficina de Rentas Departamental	Prueba Piloto 30/10/2019
Liquidación pasaporte.	Efectuar la liquidación en línea del trámite de este impuesto descargar el recibo de pago (si aplica) para pagos en bancos	Automatización parcial	Oficina de Rentas Departamental	Prueba Piloto 30/10/2019
Liquidación sobretasa a la gasolina.	Efectuar la liquidación en línea del trámite de este impuesto descargar el recibo de pago (si aplica) para pagos en bancos	Automatización parcial	Oficina de Rentas Departamental	Prueba Piloto 30/10/2019
Liquidación deguello	Efectuar la liquidación en línea del trámite de este impuesto descargar el recibo de pago (si aplica) para pagos en bancos	Automatización parcial	Oficina de Rentas Departamental	Prueba Piloto 30/10/2019
Liquidación estampillas.	Efectuar la liquidación del trámite de este impuesto descargar el recibo de pago (si aplica) para pagos en bancos	Automatización parcial	Oficina de Rentas Departamental	Prueba Piloto 30/10/2019
Proceso persuasivo y coactivo.	Efectuar la liquidación del trámite de este impuesto descargar el recibo de pago (si aplica) para pagos en bancos	Automatización parcial	Oficina de Rentas Departamental	Prueba Piloto 30/10/2019
Acuerdos de pagos.	Efectuar la liquidación del trámite de este impuesto descargar el recibo de pago (si aplica) para pagos en bancos	Automatización parcial	Oficina de Rentas Departamental	Prueba Piloto 30/10/2019

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

En la Gobernación del Cesar la rendición de cuentas es un espacio permanente de diálogo de los servidores públicos con la ciudadanía, toda vez que a través de las redes sociales, la página web, y los *diálogos francos con la comunidad* se permite que la ciudadanía se inserte y participe en la dinámica de la gestión pública de manera efectiva.

Con la estrategia de “*Diálogos francos con la comunidad*”¹ se implementa un modelo de gobierno abierto, democrático y de frente al pueblo, poniendo en marcha un espacio descentralizado de participación, concertación y articulación con la comunidad, que operará de manera permanente durante el periodo de gobierno.

Este escenario de diálogo y concertación permite que el Gobierno, acompañado por representantes de la Fuerza Pública, voceros de las instituciones descentralizadas del orden nacional y los alcaldes, haga presencia en municipios o sectores de las comunidades urbanas o rurales, para dialogar con la ciudadanía y atender, de manera directa, propuestas, inquietudes, quejas, problemas, y diseñar soluciones de acuerdo con las competencias, responsabilidades y pertinencia de las entidades participantes.

Diálogo Franco con la comunidad, es un espacio que trasciende los límites del sencillo mecanismo de escuchar, pues debe además convertirse en escenario de soluciones y compromisos que concluyan en la puesta en marcha de estrategias que respondan a las expectativas de la comunidad frente a un gobierno cercano y que le escucha. Llegar a los territorios y estar cerca al ciudadano para escucharlos, dialogar y concertar, genera cercanía y confianza entre los gobernados.

La dinámica está diseñada además, para que el gobierno acuerde acciones o proyectos que impactará, directamente a la comunidad, como para que informe e ilustre a los gobernados alrededor de sus resultados, por lo que contempla una estrategia de comunicación vigorosa y diversa que difunda tanto el ejercicio propiamente dicho, como los resultados. Así la comunidad siente que participa, opina define, prioriza y hasta ejecuta de la mano de su gobierno.

Adicional a esta estrategia y cumpliendo con la normatividad vigente, el componente tres del plan anticorrupción se desarrollará de la siguiente manera:

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

Fases de la Rendición de Cuentas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
1. Primera Fase: Sensibilización y movilización de la RPC	1.1	Se convoca a los funcionarios involucrados en llevar los resultados del seguimiento a los planes de acción sectorizados, para establecer un equipo técnico interdisciplinario	Convocar al equipo técnico establecido mediante Resolución No. 004297 del 2018 por medio de la cual se aprobó la Guía para la Rendición de Cuentas en la Administración Departamental	Equipo técnico interdisciplinario de Rconvocado	Oficina Asesora de Planeación	30/01/2019
	1.2	Se estructura el informe de gestión. En la página web de la Gobernación del Cesar, en el link: http://cesar.gov.co/c/index.php/es/oprendidcuentas	Estructurar y consolidar informe de gestión	Informe de gestión consolidado y publicado	Oficina Asesora de Planeación	04/02/2019
	1.3	Se identifica los actores pertinentes para el proceso de comunicación pública y diálogo: Gremios, Organizaciones Sociales, Entidades de Control, la Academia y la Ciudadanía en general.	Convocar actores pertinentes para el proceso de comunicación de la RPC	Actores convocados y comunicados	Oficina Asesora de Planeación	06/02/2019
	1.4	Consultar a la ciudadanía para definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas	Consultar a la ciudadanía	Ciudadanía consultada	Oficina Asesora de Planeación, Prensa, Secretaría de Gobierno	20/02/2019 al 19/03/2019
2 Segunda Fase: Proceso previo a presentar en la RPC	2.1	Recolección, y procesamiento de la información.	Recolectar la información a comunicar	Información recolectada	Oficina Asesora de Planeación	06/02/2019
	2.2	El equipo técnico realiza el análisis conjunto de la información.	Analizar la información recolectada	Información analizada	Equipo Técnico	6/02/2019 al 20/02/2019
3 Tercera Fase: Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas	3.1	Se divulga la información por lo menos 30 días antes de la publicación en Revista, página web, redes sociales.	Publicar información de la RPC	Información publicadas	Asesor de Prensa	20/02/2019
	3.2	Se define la agenda y los aspectos metodológicos y logísticos pertinentes (lugar, duración, ayudas audiovisuales, boletines informativos, flash entre otros).	Definir agenda	Agenda definida	Asesor de Despacho	10/02/2019
	3.3	La presentación pública de la audiencia pública se hace a través de la página web link: http://cesar.gov.co/c/index.php/es/oprendidcuentas . Y en un lugar considerado por el equipo técnico.	Publicar la información de la RPC	Información publicada	Secretaría General	21/02/2019 al 21/03/2019
4 Cuarta Fase: Consolidación y Sostenibilidad del proceso de RPC	4.1	Evaluar la Rendición de Cuentas, seguido a la rendición de cuentas.	Evaluar la Rendición de Cuentas	Rendición Pública de Cuentas evaluada	Asesor de Control Interno de Gestión	29/03/2019*
	4.2	Elaborar el acta de la Rendición de Cuentas	Elaborar el acta	Acta de RPC elaborada	Asesor de Control Interno de Gestión	29/03/2019*
	4.3	Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas e identificación de lecciones aprendidas.	Evaluar el procesos de la RPC	Proceso evaluado y lecciones aprendidas	Asesor de Control Interno de Gestión	29/03/2019*
	4.4	Socialización de los resultados de la rendición y los compromisos acordados ante instancias claves como: Consejos de gobierno, Consejos de Política Social, Veedurías Ciudadanas, etc.	Socializar los resultados de la evaluación de la RPC	Resultados de la evaluación de la RPC, socializadas	Asesor de Control Interno de Gestión	8/04/2019*
	4.5	Formulación y difusión de planes de mejoramiento.	Formular planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento formulados	Asesor de Control Interno de Gestión	22/04/2019*

*FECHAS SUSCEPTIBLES A CAMBIO SI SE MODIFICA LA FECHA DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ciudadanía es importante para éste gobierno y así como se establecen los diálogos francos para estar más cercanos a los cesarenses, se piensa que las instalaciones de la administración departamental deben estar adecuadas a partir de conceptos y elementos arquitectónicos, las áreas destinadas a la atención al ciudadano para el canal presencial, en especial a la atención los adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas con enanismo y población vulnerable en general.

El componente en éste sentido se desarrollará de la siguiente manera:

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Estructura Administrativa y Dirección Estratégico	1 Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano para fortalecer el funcionamiento armónico del sistema de servicio al ciudadano de la Gobernación	Manual de Atención al Ciudadano elaborado	Manual	Asesor de asuntos internos	30/06/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1 Hacer seguimiento a la usabilidad del Sistema de Turnos	Informe trimestral de la oficina de pasaportes con el número de usuarios atendidos	# de informes presentados	Asesor de asuntos internos	PERMANENTE
	2 Promover la usabilidad de las herramientas de información para el autocontrol en la oportunidad de respuesta de la PQR.	Semaforo de PQRSD publicado mensualmente		Asesor de asuntos internos	PERMANENTE
	3 Informes semestrales de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Informe con la situación de cada PQRSD presentada a la entidad	PQRSD presentadas/ PQRSD exitosas	Asesor de asuntos internos	30/06/2019 30/12/2019
	4 Monitorear las peticiones verbales radicadas a través del Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos CONTROL DOC	Informe de seguimiento de los radicados de este tipo de PQR		Asesor de asuntos internos	PERMANENTE
Subcomponente 3 Talento Humano	1 Generar cultura de atención al ciudadano	Capacitar y sensibilizar a los funcionarios de la administración con el fin de generar o fortalecer las competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano	3 jornadas de capacitación	Lider Programa de Gestión Humana	30/06/2019
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	1 Crear y socializar la política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales.	Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales creada, aprobada y socializada.	política de seguridad. Actas de socialización de la política.	Secretaría General -Asesor de comunicaciones - Asesor TIC	30/06/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1 Realizar la medición semestral de percepción de los clientes externos de la Gobernación del Cesar respecto a los productos y servicios ofrecidos, y formular los planes de mejoramiento correspondientes.	Documento de resultados de la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los canales de atención		Asesor de asuntos internos	30/06/2019 31/12/2019

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1 Divulgar y Publicar Datos Abiertos de la Entidad.	Publicación y actualización de los datasets en el portal	Numero de Datos Abiertos Actualizados/ Numero de Datos Abiertos Publicados	ASESOR TIC - SISTEMAS	Permanente
	2 Actualizar continuamente la Pagina Web del Departamento, que sea accesible desde cualquier dispositivo, cumplir con los lineamientos básicos mínimos a publicar y lo que indica la Ley	Pagina web oficial del Departamento del Cesar actualizada, cumpliendo los parámetros de Ley	Soporte de solicitud de actualización	ASESOR TIC y ADMINISTRADOR WEB	Permanente
	3 Cumplir con los lineamientos exigidos de Ley para la transparencia de la Contratación Pública.	Publicación oportuna de los procesos de la contratación	Numero de Contratos Publicados/ Numero de Contratos Realizados	ADMINISTRADOR WEB	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	1 Crear acciones estándares para las respuestas a solicitudes de información	Cumplimiento de respuesta a todas las solicitudes de información	Numero de solicitudes contestadas/Numero de solicitudes recibidas	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNOS	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de Gestión de la información	1 Actualizar el inventario activos de información	Actualización del documento de Inventarios Activos de Información	Inventario de activos de información actualizado	Grupo de Gestión Documental-SISTEMAS-TIC con apoyo de todas las dependencias.	30/12/2019
	2 Actualizar el esquema de publicación de acuerdo a la norma	Elaboración adopción y socialización del documento de Esquema de Publicación 2019	Esquema de publicación, actualizado y socializado	ASESOR TIC - SISTEMAS	30/12/2019
	3 Elaborar el documento de índice de información clasificada y reservada	Elaboración del documento de índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada publicado	JURIDICA	30/12/2019
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	1 Realizar publicaciones de acuerdo las etnias o discapacidades en que se encuentre focalizados los eventos.	Publicación de información por diferentes medios de comunicación a los diferentes grupos de Etnias, culturales y de discapacidad, de acuerdo al evento programado	# de publicaciones efectuadas	SECRETARIA DE GOBIERNO - PRENSA	31/12/2019
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la información Pública	1 Generación de un informe de solicitudes de acceso a información	Elaboración de Informe con numero de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, numero en las que se negó el acceso a la información	Numero de solicitudes contestadas/Numero de solicitudes recibidas	OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNOS	30/06/2019 31/12/2019

SEGUIMIENTO

El asesor de Control Interno de la Administración departamental, en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento independiente a las actividades propias de la gestión de la Entidad realizó los seguimientos de acuerdo con lo establecido en la Ley.

CECILIA ROSA CASTRO MARTINEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

VERSIÓN 1