



Gobernación del Cesar

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Oficina asesora de Planeación

Valledupar, enero de 2023

Versión 1

Dirección: Calle 16 # 12 - 120 – Valledupar, Líneas de Atención a la Ciudadanía: 01-8000-954-099 / (575)-5748230
contactenos@cesar.gov.co

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 describe las actividades que se desarrollarán en cada uno de los componentes, 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 2023 se elabora con la colaboración de todos los servidores públicos de la Administración Departamental, igualmente se publica en la página de la Gobernación: cesar.gov.co – Documentos - políticas y planes – plan anticorrupción: <https://cesar.gov.co/d/index.php/es/documentos/menvertpolpla/menvertplanantico> 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 procede a la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 1.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

La estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 de la Gobernación del Cesar cuenta con los siguientes componentes:



**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: Guía para la administración del - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - V4 octubre de 2018 y los criterios establecidos en la Resolución interna No. 011583 de diciembre 30 de 2021, Política de riesgo.

Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción				
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Política de administración del riesgo	Realizar campañas para socializar la política y metodología de gestión de riesgo de la Gobernación de Cesar	Dos campañas efectuadas	Oficina de Asesora de Planeación	marzo-diciembre
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Revisar y/o actualizar los controles de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizada	Jefe área de proceso y oficina asesora de Planeación	Octubre-diciembre
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	Publicar en la página web la matriz de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Oficina asesora de Planeación	Enero
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción con seguimiento	Oficina asesora de Planeación	Octubre-diciembre
Subcomponente 5. Seguimiento	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento	Oficina de Control Interno	Enero-mayo-septiembre

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

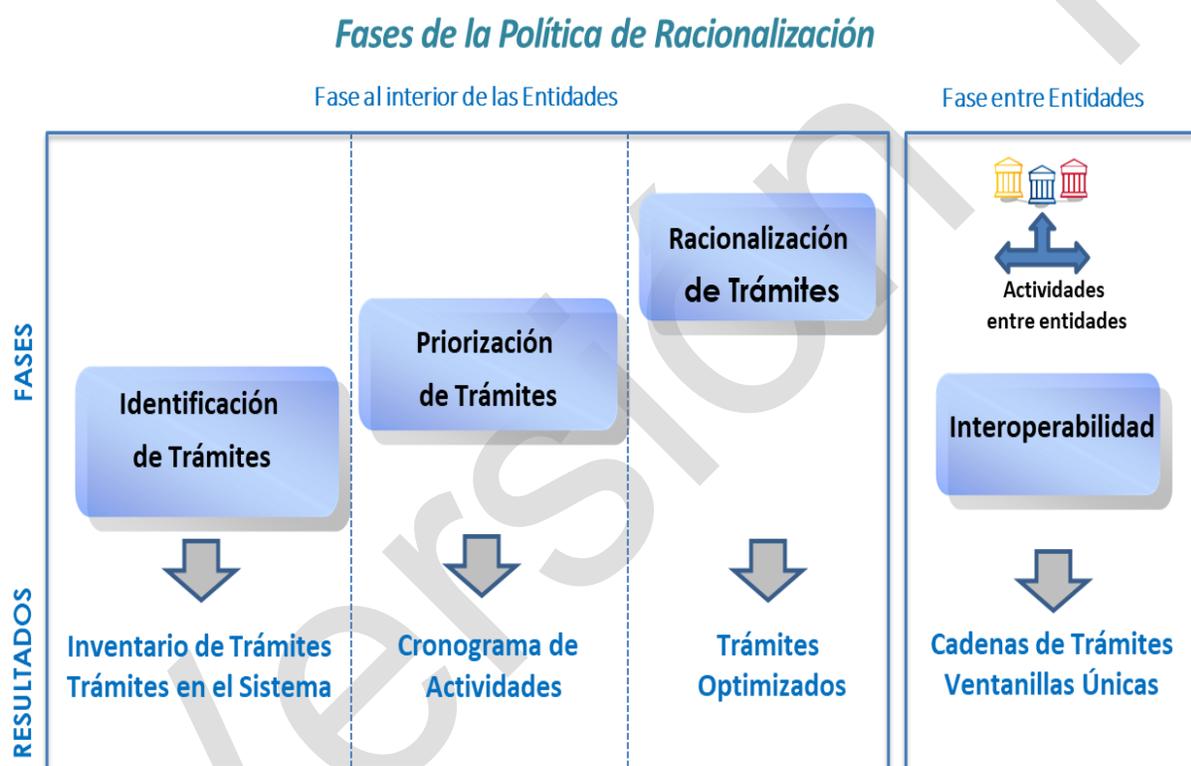
La racionalización de trámites responde al desarrollo de la política establecida por el gobierno nacional para tal fin, en la cual se busca racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando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



Para ello la administración departamental elabora este 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 2023.

Estrategia de Racionalización de Trámites

La política de racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites¹.



Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V 2. Departamento Administrativo de la Función Pública.

Identificación de trámites: la Gobernación del Cesar cuenta con 3 trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía metodológica para la racionalización de trámites. Bogotá, diciembre de 2017.



Fecha generación : 2023-01-25

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Modelo Único - Hijo	23289	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	Inscrito	El ciudadano obtiene el Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud, con un término de respuesta de 15 días hábiles	La respuesta de la solicitud de Reporte de novedades al registro especial de prestadores de salud se emite en un término de 2 días hábiles	Disminución del tiempo de obtención de respuesta de la solicitud	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	25/01/2023	31/12/2023	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	
Plantilla Único - Hijo	23773	Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud	Inscrito	El ciudadano obtiene su Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud en un término de 15 días hábiles	la obtención de la Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud es INMEDIATAMENTE	Disminución del tiempo de obtención del trámite	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	25/01/2023	31/12/2023	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	
Plantilla Único - Hijo	24415	Certificado de paz y salvo	Inscrito	El ciudadano solicita su Certificado de paz y salvo de forma presencial	Se pondrá a disposición del ciudadano un aplicativo web para la obtención en línea del Certificado de paz y salvo	Disminución de tiempo y de pasos para la obtención del Certificado de paz y salvo	Tecnologica	Trámite total en línea	25/01/2023	31/12/2023	OFICINA ASESORATORIA	

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 de la estrategia *“Lo hacemos mejor”* se permite que la ciudadanía se inserte y participe en la dinámica de la gestión pública de manera efectiva.

Con la estrategia de *“Lo hacemos mejor”* 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.



La Rendición de Cuentas es un proceso permanente que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público. Es obligación de las entidades y de los servidores públicos de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a los intereses y peticiones de la ciudadanía, organizaciones y grupos de interés sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos². Las acciones desarrolladas en el marco de la Rendición de Cuentas deben visibilizar la labor desarrollada para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz. La Rendición de Cuentas a la ciudadanía tiene sustento jurídico en el Título IV de la Ley 1757 de 2015³ y se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

Elementos de la Rendición de Cuentas



Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas – Versión 2 Departamento Administrativo de la Función Pública

Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública y los avances en la garantía de derechos.

Diálogo con los grupos de valor para explicar, escuchar y retroalimentar sobre la gestión, haciendo uso de espacios presenciales y virtuales, si existen las condiciones para ello.

Las entidades deben cumplir los principios de los derechos humanos en el proceso de diálogo entre la ciudadanía y el Estado, haciendo este proceso más responsable, participativo e inclusivo.

Responsabilidad sobre los resultados de la gestión, incorporando mecanismos de mejora en los planes institucionales para atender los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y en las evaluaciones realizadas. Incluye la capacidad para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control

² Manual Único de Rendición de Cuentas. Presidencia de la República-Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública, DNP. Julio de 2014

³ Ley 171 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"

Dirección: Calle 16 # 12 - 120 – Valledupar, Líneas de Atención a la Ciudadanía: 01-8000-954-099 / (575)-5748230

contactenos@cesar.gov.co



asegurando el cumplimiento de obligaciones o de imponer sanciones si la gestión no es satisfactoria. Este elemento cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública.

Subcomponente 1. INFORMACIÓN			
Actividad	Meta producto	Responsable	Fecha
Edición Periódico: Publicando información de calidad, oportuna y veraz. En formato accesible y lenguaje claro, asegurando la comprensión del ciudadano	5.000 unidades	Oficina de Comunicaciones	I-IV TRIMESTRE
Piezas Visuales: actualizar los contenidos, tanto físicos como virtuales.	Permanentemente	Oficina de Comunicaciones	I-IV TRIMESTRE
Producción de videos ejes estratégicos y misionales	4 anual	Oficina de Comunicaciones	I-IV TRIMESTRE
Subcomponente 2. DIALOGO			
Audiencia Pública De Rendición de Cuentas – Gobernador – Luis Alberto Monsalvo – Departamento Del Cesar	1 anual	Despacho y Equipo RdC	I-IV TRIMESTRE
Rueda De Prensa para socializar la rendición de cuentas	1 anual	Oficina de Comunicaciones	I-IV TRIMESTRE
Socializar el Plan Anticorrupción a los funcionarios, ciudadanos y partes interesadas	1 semestral	Todas las áreas	I-IV TRIMESTRE
Mantener el contacto con la ciudadanía a través de: Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram)	Permanentemente	Oficina de Comunicaciones	I-IV TRIMESTRE
Subcomponente 3. RESPONSABILIDAD			
Publicación de Resultados Rendición de Cuentas invitación en webs y medios impresos y virtuales	Permanentemente	Oficina de Comunicaciones	I-IV TRIMESTRE
Incluir en la agenda de las Jornadas de Inducción y/o			



Reinducción de la Entidad, el desarrollo de temas asociados con Rendición de Cuentas, Transparencia e Integridad, conflicto de intereses.	Anual	Oficina de Talento Humano	I-IV TRIMESTRE
Informe de Rendición de Cuentas Para Periodistas	Anual	Oficina de Comunicaciones	I-IV TRIMESTRE
Realizar actividades de sensibilización y/o capacitación sobre la importancia de la rendición de cuentas	1 semestral	Oficina de Comunicaciones – Secretaría de Gobierno – Oficina Asesora de Paz	I-IV TRIMESTRE

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La implementación de acciones en este componente busca mejorar la calidad y el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la entidad, para satisfacer sus necesidades y facilitar el ejercicio de sus derechos.

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

OBJETIVO:		Desarrollar acciones para el mejoramiento de la accesibilidad, calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano, a partir del fortalecimiento de canales de atención, desarrollo del talento humano, cumplimiento normativo y herramientas de apoyo a la gestión.				
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico"	1	Constituir formalmente la dependencia de Atención al Ciudadano atendiendo las directrices del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación	Formalización dependencia	Dependencia Constituida	Asesor de asuntos internos	31/12/2023



Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mantener articulado el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto en el Centro de Atención al Ciudadano	Mejoramiento Institucional		Asesor de asuntos internos	Permanente
		Garantizar que las líneas telefónicas de atención al ciudadano de la entidad, el pbx o conmutador cuenten con atención oportuna				Permanente
		Mantener actualizada la información (videos, imágenes, programas actuales) de la entidad en la pagina web				Permanente
		Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos			Asesor de Asuntos internos * Asesor de Comunicaciones	Permanente
Subcomponente 3 Talento Humano	1	Fortalecer el proceso de capacitación de los servidores del área de atención al ciudadano; se deben Incluir en el proceso de inducción y reinducción de la entidad (Política de servicio al ciudadano, normatividad, procedimientos, oferta institucional/portafolio de servicios, protocolos de servicio al ciudadano, uso de sistemas de información de la entidad, política de tratamiento de datos personales plataformas virtuales (no más filas, SUIT), información general de la entidad (organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo), con una periodicidad no mayor a 6 meses.	Registro de actividades desarrolladas y participantes.	# funcionarios capacitados	Líder Programa de Gestión Humana	31/12/2023



	2	Promover la participación de los Servidores Públicos del área de atención al ciudadano en los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por el PNSC del Departamento Nacional de Planeación.	Registro de Participantes		Líder Programa de Gestión Humana	
	3	Divulgar a los servidores públicos de la entidad la Guía de Lenguaje Claro del PNSC del Departamento Nacional de Planeación.	Evidencia de Socialización	# guías entregadas	Líder Programa de Gestión Humana	
Subcomponente 4 normativo y procedimental	3	Socialización de procedimientos relacionados con PQRSD de la entidad (mediante resolución 002461 del 8 de marzo de 2021 se adopta Manual de Trámites de PQRSD y comunicaciones oficiales)	Procedimiento Unificado		Asesor de Asuntos Internos * Líder del Programa de Archivo	31/12/2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Planificar y realizar de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y por medios electrónicos	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	31/12/2023



COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION

Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1 Divulgar y Publicar Datos Abiertos de la Entidad.	Publicación y actualización de los datasets en el portal	Número de Datos Abiertos Actualizados/ Número de Datos Abiertos Publicados	ASESOR TIC - SISTEMAS
	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	Página web oficial del Departamento del Cesar actualizada, cumpliendo los parámetros de Ley	Soporte de solicitud de actualización	ASESOR TIC y ADMINISTRADOR WEB
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	1 Uso del sistema de gestión documental electrónico de archivo de uso obligatorio 'Control Doc' que permite gestionar las solicitudes de información de los ciudadanos	Obtener mejores estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública de los ciudadanos.	Número de solicitudes tramitadas al Sistema de Gestión Documental de Archivo	Archivo Departamental-Asuntos Internos
Subcomponente 3 Lineamientos de Transparencia Activa	1 Actualizar el esquema de publicación de acuerdo a la norma	Elaboración adopción y socialización del documento de Esquema de Publicación 2022.	Esquema de publicación, actualizado y socializado	ASESOR TIC - SISTEMAS
Subcomponente 4 Criterio diferencial de Accesibilidad	1 Cumplir con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a la población en situación de discapacidad	Sitio web con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web	ASESOR TIC - SISTEMAS
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1 Informe semestral a la Oficina de Control Interno de Gestión. Informe semestral al Despacho del Gobernador, reenviado a las sectoriales. Informe a la plataforma SIA de la Contraloría General de la Nación	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Numero de Informes	Asuntos Internos

**COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES**

Mediante el Decreto 00086 del 09 de abril de 2018, la entidad adopta el Código de Integridad del servidor público, y se incluye en el PAAC como el componente 6 cuyo objetivo en el plan es realizar actividades que permitan la interiorización y apropiación de los valores expuestos en dicho código. Así también, brindar orientaciones y directrices a los servidores públicos para que identifiquen y declaren sus conflictos cuando se enfrentan a situaciones en las que sus intereses personales se cruzan con intereses propios del servicio público.

Iniciativas adicionales				
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Código de integridad y conflicto de intereses	Realizar campañas de apropiación del código de integridad	Dos campañas realizadas	Grupo de talento humano	enero-diciembre
Subcomponente 1. Código de integridad y conflicto de intereses	Realizar campañas de apropiación sobre conflicto de intereses	Dos campañas realizadas	Grupo de talento humano, Oficina asesora jurídica, oficina de control interno disciplinario.	enero-diciembre

SEGUIMIENTO

La Oficina Asesora de Control Interno de la Gobernación del Cesar, verifica la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades consignadas en el Plan acorde con la normatividad legal vigente.

Fechas de seguimientos: La Oficina Asesora de Control Interno de la Gobernación del Cesar, realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

1. **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
2. **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
3. **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero

VIOLETA ORTÍZ BENAVIDES

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Original firmado