



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

CÓDIGO SERIE: _____

NOTA INTERNA No. 080

FECHA: 10 de Septiembre de 2020

PARA: Dr. JOSE FACUNDO CASTILLO CISNEROS. Gobernador de Arauca

DE: NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ – Asesor de control Interno

URGENTE: X
PARA SU INFORMACIÓN: X
FAVOR DAR CONCEPTO:
INFORMAR POR ESCRITO: X
ENCARGARSE DEL ASUNTO: X
OTRO:

ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA:
DAR RESPUESTA ENVIAR COPIA: X
FAVOR TRAMITAR:
ARCHIVAR:
ENTREGARSE Y DEVOLVER:
DILIGENCIAR Y DEVOLVER:

OBSERVACIONES:

La oficina de Control Interno de Gestión, (OCI), en el desempeño de sus funciones misionales da a conocer el **INFORME CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE ARAUCA, CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2020**, Se adjunta documento del informe, para su conocimiento Dr. José Facundo Castillo Cisneros, Gobernador de Arauca.

Atentamente,

NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ.
Asesor de Control Interno

CONSTRUYENDO FUTURO

Gobernación de Arauca Calle 20 – Carrera 21 Esquina

Teléfono: 57 8853374

Horario de Atención: 8:00 AM – 12:00 M y 2:00 PM – 6:00 PM.

Arauca – Arauca, Colombia e-Mail: almacen@arauca.gov.co



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

Arauca, 10 de Septiembre de 2020

Doctor

JOSE FACUNDO CASTILLO CISNEROS

Gobernador de Arauca

Arauca

Asunto: **INFORME CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO GOBERNACION DE ARAUCA, CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2020.**

1. PRESENTACIÓN.

Con el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**, y en cumplimiento de los lineamientos consagrados en las Leyes 1474 DE 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones y Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, se han establecido las directrices y mecanismos básicos, claros y definidos para la realización de una administración "Transparente", de cara a la comunidad araucana y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública en Colombia.¹

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020, de la Gobernación de Arauca se convierte así en una herramienta que permitirá alcanzar las metas estratégicas institucionales, fundamentado en la "Prevención" de situaciones de corrupción que puedan presentarse, generando confianza y garantizando así a todos los habitantes del departamento conocer de primera mano nuestras actuaciones, así como de monitorear y evaluar nuestra gestión, corresponde a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el plan, de acuerdo al monitoreo realizado por la oficina de Planeación.



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

2. OBJETIVOS.

- Verificar la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan para la vigencia 2020 con corte a 31 de Agosto de 2020
- Establecer el nivel de cumplimiento y avances de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Gobernación de Arauca para la vigencia 2020.

3. METODOLOGÍA.

La oficina de Control Interno de la Gobernación de Arauca, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos al seguimiento del Plan Anticorrupción de la Gobernación de Arauca.

- a. Se solicitó la matriz de monitoreo a la secretaría de Planeación Departamental.
- b. Se verificó en la página Web Institucional la publicación y divulgación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- c. Se solicitó a las Dependencias de la Administración las evidencias y soportes de las actividades realizadas en ejecución del Plan Anticorrupción con corte a 31 de Agosto de 2020.
- d. Se verificó en la página Web Institucional, publicación y divulgación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- e. Se hará publicación del presente informe de cumplimiento y avances del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- f. Se realizaron sugerencias y recomendaciones.

4. ALCANCE.

El presente informe de seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades por dependencias, definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020, con corte a 31 de Agosto de 2020.



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

5. Periodicidad del Informe. Este informe es presentado cuatrimestral.

6. DESARROLLO.

En el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 de la Gobernación son componentes de este mismo Plan:

A. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

B. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción — Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Estrategia de Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Este Plan contiene 72 actividades programadas distribuidas en 5 componentes:

1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Gobernación de Arauca actualizó el mapa de riesgos de corrupción identificando los riesgos de corrupción a través de una matriz que califica un riesgo teniendo en cuenta cuatro componentes, acción y omisión, uso del poder, desviar la gestión de lo público y beneficio particular, este proceso de construcción del mapa de riesgos, según lo dispuesto en el artículo 2.1.1.2 del decreto 000124 del 2016, cumpliendo con la metodología para diseñar y hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, contenida en el documento "Guía para la Gestión del Riesgo de corrupción".¹

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Riesgos: Probabilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

Gestión del Riesgo de Corrupción: Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción.

¹Decreto número 2641 de 2012



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

Impacto: Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción de la entidad.

Mapa de Riesgos de Corrupción: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Probabilidad: Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la facilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

En este informe de seguimiento se puede evidenciar que las actividades programadas han sido cumplidas en un 100% por la Secretaria de Planeación como responsable en cuanto a la gestión del riesgo, para tal fin se recibieron en esta oficina notas internas y circulares soportes de la ejecución de dichas actividades y las lista de asistencias en las actividades que lo requerían.

En cuanto a la matriz de valoración del riesgo de corrupción se observa que el porcentaje de cumplimiento de las actividades bueno, teniendo en cuenta que muchas de las actividades planeadas a la fecha se han realizado, pero es importancia mencionar que debido a la pandemia ocasionada por el Covid 19, muchas de las actividades planeadas y que tenían corte a 31 de Agosto no han podido ser realizadas por parte de la Administración.

2. **Segundo Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites.**

La Gobernación del Departamento de Arauca, busca facilitar la participación ciudadana a través del acceso de trámites o servicios que ofrece.

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

En el marco de la Ley 962 de 2005 “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, y con el ánimo de facilitar la participación ciudadana a través del acceso de tramites o servicios que ofrece la Gobernación de Arauca, este Plan en este componente tiene un procesos, cuya fecha de realización va desde el 15/01/2020 hasta el 31/12/2020, por lo tanto esta actividad no se puede evaluar en un 100%, pero si se ha avanzado en la actualización del Estatuto Departamental Ordenanza O4E de 2017.

3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas.

El documento Conpes 3654 del 12 de Agosto de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano.

De conformidad con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” La Rendición de Cuentas es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, Prácticas y resultados

mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 y la ordenanza No. 008E del 22 de diciembre de 2012, se institucionaliza el día Departamental para la rendición de cuentas. En aras de garantizar la efectiva rendición de cuentas se han programado 15 actividades, bajo la responsabilidad de la Secretaría de Planeación para lo cual a la fecha de corte de este informe se viene realizando una sola actividad, como es la publicación en la página de web de la entidad, transmisión por la emisora institucional o facebook live de las actividades de rendición de cuentas por parte



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

del señor gobernador, la cual ha tenido un porcentaje de 100%. Las demás actividades no se han ejecutado ya que sus fechas de programación datan de los meses de noviembre y diciembre como lo muestra la matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020.

4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención de servicio al ciudadano.

La Política Nacional de Servicio al Ciudadano, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los tramites y servicios de la Administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Deber de Denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

Es importante tener en cuenta los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

- Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
- Fortalecimiento de los canales de atención.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto el modelo de servicio de atención al ciudadano, la administración Departamental en este Plan ha planeado 7 actividades dentro de las cuales a la fecha del presente informa se evidencian que no se han realizado avances ya que las fechas programas no están dentro de la fecha de corte de este informe.

5. Componente Cinco: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.

La entidad cuenta con la pagina web www.arauca.gov.co, con actualización permanente y presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de la entidad.

La interacción con la entidad se hace a través de: el correo electrónico, archivogeneral@arauca.gov.co; la presentación de consultas personalmente en la sede de la entidad: Calle 20 Carrera 21 Esquina primer piso, Arauca-Arauca; mediante el buzón físico ubicado en el primer piso de las instalaciones de la entidad; línea

Telefónica 8852402, también se mantiene actualizado el directorio interno en la página web para que la ciudadanía tenga acceso a cada una de las dependencias.

Como se puede evidenciar en este plan la administración departamental planeo un total de 16 actividades, de las cuales ya 6 se están ejecutando y tiene un avance significativo que oscila entre el 90% y 100%. Vale la pena destacar que las actividades restante no se están ejecutando debido a que la fecha programa está fuera de la fecha de corte del presente informe, debido a la pandemia ocasionada por el Covid 19, se cuenta con dificultades para llevarlas a cabo.



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

CONCLUSIONES.

De acuerdo con lo indicado en el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción Gobernación de Arauca, con corte a 31 de Agosto de 2020, la oficina de Control Interno pudo verificar la elaboración y publicación del mismo en la página web de la Gobernación a 31 de enero de 2020, así mismo se realizó el seguimiento a la implementación y avances de las actividades programadas para cada uno de los 5 componentes de este Plan.

Según informes presentados por los responsables de la ejecución de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Gobernación de Arauca, se estableció un nivel de avance aceptable de acuerdo a la matriz de seguimiento anexa a este informe, ya que muchas de las actividades establecida a la fecha se cumplieron, es importante recomendar ajustar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 a la nueva normatividad entorno a la pandemia del covid-19 y así darle cumplimiento a todas las actividades contempladas para vigencia 2020.

Es imponte manifestar las dificultades presentadas para la realización de algunas actividades, todo esto ocasionada por la pandemia del covid 19, es por eso fundamental, diseñar estrategias y utilizar las herramientas necesarias, que permitan su cumplimiento y así cumplir con cada una de las metas propuestas en el PAAC.

Por otra el componente de Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información, es importante revisar la normatividad **LEY 1712 DE 2014 "POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"** y así ajustar las actividades con el fin de cumplir todas las disposiciones establecidas en esta ley

Además es importante destacar que para la vigencia 2020 la Gobernación de Arauca creo el decreto 0183 del 27 de enero de 2020, "Por el cual se adopta en Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, correspondiente al año 2020, del Departamento de Arauca" demostrando así el compromiso de la administración departamental en la lucha contra la corrupción.



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

RECOMENDACIONES.

- ❖ La Oficina de Control Interno recomienda a los funcionarios responsables del diligenciamiento, realizar las actividades que no aparecen ejecutadas.
- ❖ Se recomienda tener presente que el incumplimiento constituye una falta disciplinaria grave por la NO implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano "Ley 1474 de 2011. Artículo 81".
- ❖ Realizar diagnósticos frecuentes a la página web de la gobernación de Arauca, con el fin de garantizar accesibilidad a la web.
- ❖ Implementar estrategias que permitan la capacitación del personal de planta, contratista y personal de vigilancia, en temas como atención al ciudadano, ya que es fundamental prestar un buen servicio a la comunidad en general, y más teniendo en cuenta las restricciones impartidas por el Gobierno Nacional en torno a la pandemia.
- ❖ Continuar con la realización de las reuniones periódicas, esta con los respectivos protocolos de bioseguridad, con los miembros del comité, y así continuar con la socialización de los avances y dificultades que se presenta en el desarrollo de las actividades.
- ❖ Se recomienda ajustar, de ser necesario el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a la nueva normatividad entorno a la pandemia del COVID - 19.
- ❖ Atendiendo el Decreto 403 de 2020 emitido por el DAFP, y en el ejercicio del control previo y concomitante, se recomienda fortalecer las oficinas de Control Interno, mediante capacitaciones, personal entre otras, con el fin de que esta oficina pueda impulsar acciones de identificación de riesgos y realizar actividades que establezcan los control respectivos verificando que estos riesgos y controles sean los definidos adecuadamente y que pueda reportarse las alertas a que haya lugar en los proceso de contratación llevado a cabo para la atención a la emergencia sanitaria ocasionada por el covid- 19 y así poder minimizar los riesgos de corrupción o pérdida de



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

recursos públicos, contemplados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

- ❖ La gobernación de Arauca cuenta con un mapa de riesgos de gestión, el cual no se encuentra ajustado a las necesidades reales de la entidad, es por ello que esta oficina recomienda ajustar y actualizar el mapa de riesgo de la entidad, atendiendo las directrices del DAFP y a su vez actualizarla teniendo en cuenta la nueva normatividad establecida para los entes territoriales en torno a la atención de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19.
- ❖ Se anexa matriz de seguimiento realizado por la oficina de control Interno, con sus respectivas observaciones.

Atentamente,

NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Diego Calderón Motas
Apoyo Oficina de Control Interno



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN				SEGUIMIENTO 2: CCI			
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	ACTUANDO CUMPLIDO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Realizar reuniones de trabajo con los delegados de las dependencias para definir la política de administración de riesgos de corrupción.	Secretaría de Planeación	12-11-2019 a 22/11/2020	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIAS
	1.2	Socializar y afinar con las dependencias la política de riesgos de corrupción	Secretaría de Planeación	22/01/2020	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIAS
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar reuniones de trabajo con delegados de cada dependencia para elaborar el mapa de riesgos de corrupción.	Secretaría de Planeación	01-12-2019 al 07/01/2020	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIAS
	2.2	Socializar y afinar el mapa de riesgos de corrupción con las Dependencias.	Secretaría de Planeación	17 al 22/01/2020	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIAS
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar y divulgar la política de Riesgos de corrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 en la página web de la Gobernación.	Secretaría de Planeación	31/01/2020	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIAS
	4.1	Monitorear mensualmente el mapa de riesgos de corrupción para detectar cambios, identificar riesgos emergentes y realizar su posible actualización	Secretaría de Planeación	Mensualmente	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIAS
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.2	Elaborar trimestralmente un informe consolidado sobre los resultados del monitoreo realizado, al mapa de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de proceso	Secretaría de Planeación	Abril, Julio, Octubre	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIAS
	4.3	Realizar, en caso de ser necesario ajustes al Plan anticorrupción 2020	Secretaría de Planeación	En el mes siguiente a la fecha en que se realiza el ajuste	NO APLICA		SE CUENTA CON EVIDENCIAS
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Verificar la efectividad del avance de las acciones propuestas establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de Control Interno	Abril, Agosto, Diciembre	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIAS

Nombre de la entidad: **GOBERNACIÓN DE ARAUCA**

Sector administrativo: **No Aplica**

Departamento: **Arauca**

Municipio: **ARAUCA**

Orden: **Territorial**

Año vigencia: **2020**

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN				segundo 2- OCI			
Tipo	Numero	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Puntilla Único - Hijo	4389	Impuesto al deajallo de ganado mayor	Inscrito	Cambio de la normatividad departamental	Actualización del estatuto departamental Ordenanza OEE de 2017.	Información actualizada	Normativa	Aumento de vigencia del trámite	15/01/2020	31/12/2020	SECRETARIA DE HACIENDA DEPARTAMENTAL		ND	0%	SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS TIEMPOS PARA SU EJECUCION



CONSTRUYENDO
FUTURO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS							Seguimiento 2-OCI	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Actualizar el Auto diagnóstico de Rendición de Cuentas de acuerdo al Manual único de Rendición de Cuentas Versión 2 de la Fundación Pública	Plan de Acción del Proceso de Rendición de Cuentas 2020 ajustado	Secretaría de Planeación Departamental	30/10/2020	NO	0%		
	1.2 Definición de temas, aspectos y contenidos Relevantes que la Entidad debe comunicar y sobre los cuales deben rendir cuentas	Agenda u cronograma definido	Secretaría de Planeación Departamental y Control Interno	03/11/2020	NO	0%		
	1.3 Actualizar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés para identificar características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objeto de la entidad de acuerdo al Protocolo manejo por Prensa	Comunicaciones, invitaciones, Protocolo	Secretaría de Planeación Departamental y Protocolo	03 al 06/11/2020	NO	0%		
	1.4 Publicar en la página web, en la emisora de la Gobernación Arauca en Paz, page facebook, redes sociales, pantallas institucionales las actividades de rendición de cuentas del mandatario.	Controles políticos adelantados, publicaciones, cartillas, etc	Unidades Ejecutoras y Entes Descentralizados	01/01/2020 al 31/12/2020	SI	100%	SE CUENTA CON EVIDENCIA	
	1.5 Diseñar la encuesta o formato de inscripción de pregunta en la página web, dirigida al gobernador de necesidades de información a la ciudadanía la cual se responderá en el transcurso de la Audiencia	Encuesta publicada en la página web.	Secretaría de Planeación Departamental y Control Interno	06/11/2020	NO	0%		
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar la caracterización de ciudadanos y grupos de interés con el fin de identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objeto de la entidad.	Estrategia y procedimiento actualizado de Rendición de Cuentas	Secretaría de Planeación Departamental	30/10/2020	NO	0%		
	2.2 Definir el Formato de preguntas de la Ciudadanía a la Gobernación de Arauca	Formato	Secretaría de Planeación Departamental y Sistemas	06/11/2020	NO	0%		
	2.3 Preparación, reunión, aprobación y publicación del arte publicitario de la rendición de cuentas mediante página web y redes sociales y medios de comunicación para conocimiento de la comunidad	Informe Publicado	Secretaría de Planeación Departamental y Sistemas	09 al 11/11/2020	NO	0%		
	2.4 Informe de Rendición de cuentas para la revisión de señor gobernador, los Secretarios de Despacho y Entes descentralizados para ser aprobado en Consejo de Gobierno	Acta Consejo de gobierno	Despacho, Secretaría de Planeación Departamental y Gabinete	27/11/2020	NO	0%		
	2.5 Publicación del Informe Definitivo en la Página Web de la Gobernación de Arauca	Informe Publicado	Secretaría de Planeación Departamental y Sistemas	01 al 04/12/2020	NO	0%		
Subcomponente 3 Responsabilidad	2.6 Consolidar la presentación General- libreta para la audiencia	Informe en Power Point	Despacho, Secretaría de Planeación Departamental y Gabinete	02/12/2020	NO	0%		
	3.1 Establecer el procedimiento mediante página web para atender las inquietudes de las comunidades y dar respuesta durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Encuestas recibidas	Secretaría de Planeación Departamental	07/12/2020	NO	0%		
	3.2 Realizar encuesta de percepción durante el desarrollo de la Audiencia de cuentas	Encuesta aplicada e informe de resultados	Secretaría de Planeación Departamental-Control Interno-Sistemas	7 al 11/12/2020	NO	0%		
	3.3 Generar informes de seguimiento parcial de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad	Invitaciones, cartas radiales, afiches promocionales, pasacalles	Secretaría de Planeación Departamental	17/11/2020 al 11/12/2020	NO	0%		
	3.4 Realizar acciones de sensibilización sobre la importancia de mejorar los espacios de participación ciudadana	Jornadas al año	Secretaría de Planeación Departamental	17/11/2020 al 07/12/2020	NO	0%		



CONSTRUYENDO
EL FUTURO

PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARICA

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEDIR LA ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO						SEGUIMIENTO 2 -OCI		
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividad Cumplida	% de Cumplimiento	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar el modelo de servicio al ciudadano en la Gobernación	Modelo de servicio al ciudadano actualizado y aprobado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020	NO	0%	se ha actualizado
			Modelo de servicio al ciudadano implementado de acuerdo con las fases definidas	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020	SI	100%	se realiza encuesta de satisfacción
			Medición permanentemente la satisfacción del ciudadano con respecto a los trámites y servicios que presta la Gobernación de Arauca	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020	SI	100%	se cuenta con enlace para las PQRS
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano	2.1	Mejorar los canales de atención al ciudadano	Implementación de un enlace en la página web para la recepción de quejas y reclamos	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020	SI	80%	SE DAN ALGUNAS RESPUESTAS DENTRO DE LOS TERMINOS
			Dar respuesta oportuna a las PQRSDF que ingresen a la entidad	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020	SI	100%	SE CUENTA CON CANALES DE COMUNICACIÓN
			Facilitar el acceso a la información pública a los ciudadanos mediante la optimización de los diferentes canales de comunicación	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020	SI	50%	No se han realizado capacitaciones presenciales atendiendo las directrices del gobierno nacional para atender la pandemia del
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar capacitación a servidores públicos, contratistas y servicio de vigilancia en los protocolos de servicio al ciudadano	Servidores públicos, contratistas y personal de vigilancia capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020	SI	50%	No se han realizado actividades
			Estrategia de cambio cultural implementada	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020	ND	0%	No se han realizado actividades
	3.2	Implementar la estrategia de cambio cultural con énfasis de servicio al ciudadano		Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020	ND	0%	No se han realizado actividades
	3.3	Asistir al menos a una capacitación de servicio al ciudadano	Servidores públicos capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/12/2020	SI	0%	Capacitaciones virtuales brindadas por DAEP
Subcomponente 4 Normativo y procedural	4.1	Implementar la política de protección de datos (plan de comunicaciones)	Acciones de la política de protección de datos personalizadas, implementadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional - Prensa y Comunicaciones	30/08/2020	NO	0%	No se cuenta con plan de comunicaciones
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar, analizar y retroalimentar encuestas de verificación y calidad del servicio.	Informe mensual de resultados de las encuestas de verificación y calidad del servicio aplicados	Secretaría General y Desarrollo Institucional - Sistema Gestión de Calidad	30/06/2020	SI	100%	se cuenta con evidencia



CONSTRUYENDO
EL FUTURO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							seguimiento 2- OCI		
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	actividad cumplida	% de avance	Observaciones	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar el diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Diagnóstico	Diagnóstico elaborado	Secretaría General y Desarrollo Institucional Secretaría de Planeación	Permanente	no	0%	No se ha elaborado diagnóstico
	1.2	Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web de la Gobernación con la información, actualizada	# de publicaciones / # total de publicaciones requeridas por la normativa vigente	Secretaría General y Desarrollo Institucional Secretaría de Planeación	Permanente	SI	85%	se carece de información por parte de las unidades para completar el 100% de publicaciones
	1.3	Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de la Gobernación en el SIGEP	100% de las hojas de vida de servidores y contratistas publicadas en el SIGEP	# de hojas de vida publicadas / # total de servidores y contratistas	Secretaría General y Desarrollo Institucional y Gerencia de Contratación	Permanente	SI	100%	
	1.4	Asegurar el registro de los contratos de la Gobernación en el SECOP	100% de los contratos registrados en el SECOP	# de contratos publicados / # contratos celebrados	Gerencia de Contratación	Permanente	SI	100%	
	1.5	Actualizar los set de datos abiertos publicados en datos.gov.co	2 actualizaciones	2 actualizaciones	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Semestral	NO	0%	No se ha actualizado
	1.6	Diseñar e implementar una campaña para promover el uso de los datos abiertos	Acciones de difusión de datos a través de medios electrónicos y actividades presenciales realizadas.	1 campaña implementada	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Agosto 30 de 2020	NO	0%	No se han realizado campañas
	2.1	Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRSJ ajustados a la normativa vigente.	Acuerdos de niveles de servicio documentados e implementados	1 Documento con los acuerdos de niveles de servicio	Secretaría General y Desarrollo Institucional	julio 30 de 2020	SI	100%	
	2.2	Modificar el acto administrativo de gestión de peticiones, quejas y reclamos incluyendo los costos de reproducción de información diferente a copias, de acuerdo con los medios en que reposa la información de la entidad	1 acto administrativo actualizado	1 acto administrativo actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Junio 30 de 2020	NO	0%	No se ha modificado



CONSTRUYENDO
EL FUTURO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION										seguimiento 2- OCT	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	actividad cumplida	% de avance	Observaciones			
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	9	Actualizar las Tablas de Retención Documental - TRD de acuerdo con la nueva estructura	TRD actualizadas	TRD actualizadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2020	NO	0%	No se encuentran en el periodo de evaluación		
	3.2	Revisar y actualizar el registro de activos de información	1 registro de activos de información actualizado	1 registro de activos de información actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2020	NO	0%	No se encuentran en el periodo de evaluación		
	3.3	Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	1 índice actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2020	NO	0%	No se encuentran en el periodo de evaluación		
	3.4	Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado	1 esquema actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Agosto 30 de 2020	NO	0%	No se encuentran en el periodo de evaluación		
	3.5	Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos de la matriz GEL	Inventario de información actualizado	# de inventarios actualizados por dependencia / # total de inventarios	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Enero - Junio	NO	0%	no se cuenta con actualizaciones		
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar un diagnóstico de la pagina web de la Gobernación en materia de accesibilidad web.	1 diagnóstico de accesibilidad web elaborado	1 Documento de diagnóstico realizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Septiembre 30 de 2020	NO	0%	No se encuentran en el periodo de evaluación		
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Actualizar e Incluir en el informe de PQRSD el capítulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Capítulo incluido en el informe de PQRSD	1 informe realizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Enero - Junio	SI	100%	se cuenta con informe en la Pagina web		
	5.2	Realizar un ajuste al módulo de Correspondencia en el SITD que permita la consolidación del informe semestral según Ley de Transparencia (número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Ajuste realizado al SITD	al módulo de correspondencia	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Julio 28 de 2020	SI	100%	se cuenta con los ajustes necesarios		