



GOBERNACIÓN DE ARAUCA	VERSION	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD	FECHA	24 de Diciembre de 2013
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINAS	Página 1 de 10

COMPONENTE	ESTRATEGIA	OBJETIVO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
COMPONENTE No. 1. Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo	Actualización Plan de Comunicación	Divulgar de forma permanente el Estatuto Anticorrupción, decretos reglamentarios tanto a los funcionarios de la administración como a los de sus entidades descentralizadas y al sector privado	Prensa- Secretaría General- Líder SIGC- Control Interno	Julio de 2013	Plan de Comunicación Actualizado
	Articulación Plan de Formación, capacitación, bienestar y estímulos con el Plan de Comunicación				Número de planes articulados
	Se pondrá en uso el enlace Atención al Ciudadano	Permitir mediante un espacio en la página web, para que la comunidad presente quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta Entidad	Líder de Sistemas	Julio de 2013	Número de interacciones en el link Atención al ciudadano
	Publicación en la Página web de la Gobernación todos Los Planes, Programas y proyectos	Informar a la Comunidad mediante informes periódicos del estado de ejecución y al igual permitir conocer sus opiniones y sugerencias sobre los planes, programas y proyectos	Líder de Sistemas	Trimestral	Número de publicaciones realizadas en la página durante el trimestre
	Actualización de la Hoja de Ruta Contractual	Realizar la actualización de la Hoja de Ruta Contractual, para que sirva de guía en el correcto desarrollo de los procedimientos contractuales	Líder Unidad de Contratación y Grupo de Desarrollo Administrativo	Julio de 2013	Hoja de ruta actualizada
	Compra de pólizas	Evaluar y coordinar la viabilidad para la compra de pólizas de cubrimiento para riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo global y de	Todas las Unidades Ejecutoras	Octubre de 2013	Número de cubrimientos mediante pólizas adquiridas



GOBERNACIÓN DE ARAUCA	VERSION	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD	FECHA	24 de Diciembre de 2013
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINAS	Página 2 de 10

		transporte automático de valores que protegen posibles eventualidades.			
	Participación de la ciudadanía y Particulares en los procesos de contratación pública	Incentivar la participación de la ciudadanía y los particulares en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes	Líder Unidad de Contratación y Líder de Sistemas en coordinación con las unidades ejecutoras	Agosto de 2013	Número de estrategias establecidas para promover la participación ciudadana.
	Documentación y socialización de metodologías de los procesos Contractuales	Documentar y socializar metodologías para garantizar que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECOP.	Líder Unidad de Contratación - Líder SGC y todas las Unidades Ejecutoras	Octubre de 2013	Número de Procedimientos documentados Unidad de Contratación
	Verificación durante el proceso precontractual y contractual	Verificar durante el proceso precontractual y contractual, que los procedimientos se llevan con sujeción a la normatividad vigente, con observancia a los requisitos de transparencia, publicidad y responsabilidad	Líder Control Interno- Líder Unidad de Contratación y todas las Unidades Ejecutoras	Trimestral	Número de procesos verificados con lista de chequeo
	Plan de auditorías Internas que permitan realizar un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad	Diseñar y realizar un plan de auditorías internas que permitan realizar un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad con el propósito de detectar y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejora continua.	Líder de SIGC - Líder de Control Interno	Julio de 2013	Plan de Auditorías diseñado y avances ejecutados
	Adquisición de software especializado para el	Adquirir un software especializado para el desarrollo del sistema del sistema	Secretaria General- Líder Proceso de	Noviembre de 2013	Software adquirido y migración de la información



GOBERNACIÓN DE ARAUCA	VERSION	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD	FECHA	24 de Diciembre de 2013
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINAS	Página 3 de 10

	desarrollo del sistema contable y financiero	contable y financiero	Hacienda		
	Implementación en los Colegios la cultura de la legalidad	Mediante programas académicos se implementará en los Colegios la Cultura de la legalidad	Secretaria de Educación	Noviembre de 2013	Número de colegios donde se implementa la estrategia/Número Total de colegios
	Implementar programas sobre la Cultura de la Legalidad dentro de la Entidad	Implementar programas semanales con la participación de los funcionarios de todos los procesos de la entidad con el fin de que se cree la cultura de la legalidad	Todas las Unidades Ejecutoras en coordinación de Control Interno	Agosto de 2013	Número de programas implementados
	Política de incentivos, estímulos y medidas de protección a empleados que denuncien actos de corrupción	Implementar políticas donde se establezcan incentivos, estímulos y medidas de protección a los empleados que denuncien hechos de corrupciones debidamente contrastadas.	Secretaria General - Gobernador	Agosto de 2013	Número de denuncias realizadas/Número de incentivos entregados
	Socializaciones del Código del Buen Gobierno	Realizar permanentemente socializaciones entre los funcionarios del Código del Buen Gobierno	Secretaria General (Líder de Talento Humano)	Trimestral	Número de socializaciones y reinducciones realizadas
	Diseño e implementación de estrategia para incorporar la	Diseñar e Implementar una Estrategia que incorpore la formación en valores de los	Secretaria de Educación	Noviembre de 2013	Número de instituciones con estrategias implementadas



GOBERNACIÓN DE ARAUCA	VERSION	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD	FECHA	24 de Diciembre de 2013
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINAS	Página 4 de 10

	formación de valores de los estudiantes	estudiantes en las Instituciones Educativas (Públicas - Privadas)			
COMPONENTE No. 2. Estrategia Anti trámites	Democratización de la Administración Pública	Democratizar la Administración Pública, es una prioridad de la Entidad determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad	Líder de Sistemas y todas las unidades ejecutoras	Julio de 2013	Número de Trámites en línea certificados
	Plan de actividades de racionalización de trámites, concurrentes con trámites del DAFP	Elaborar un plan de actividades de Racionalización de Trámites, concurrentes con los trámites del DAFP, con el objeto de eliminar, modificar trámites y/o actividades innecesarias y recurrentes.	Todas las Unidades Ejecutoras en coordinación de Secretaría General	Septiembre de 2013	Número de tramites certificados
	Realizar Campañas de concientización a la comunidad para que realicen los trámites vía internet y disminuir las visitas a las instalaciones de la entidad con el fin de realizarlos	Concientizar a la comunidad para que realicen sus trámites a través de la página web y así disminuyan su desplazamiento hasta la Entidad	Secretaria General	Noviembre de 2013	Número de campañas realizadas
	Promover entre los funcionarios mediante	Establecer Campañas que busquen promover los Principios de los Servidores	Secretaria General	Septiembre de 2013	Número de Principios socializados y aplicados



GOBERNACIÓN DE ARAUCA	VERSION	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD	FECHA	24 de Diciembre de 2013
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINAS	Página 5 de 10

	Campañas mensuales los Principios de los Servidores Públicos	Públicos			
	Ventanilla Única y Política del Cero Papel	Consolidar la unidad de correspondencia, con personal calificado, medios para recibir, enviar y controlar la información documental.	Secretaria General- Líder Proceso de Archivo- Líder Proceso de Sistemas	Diciembre de 2013	Política Cero Papel Adoptada
	Campaña mensual de socialización "Mes de la Transparencia"	Implementar el "Mes de la Transparencia", en donde mediante cartelera y actividades lúdicas se promueva entre los funcionarios la importancia de generar condiciones de confianza en busca de conquistar la credibilidad ciudadana	Todas las Unidades Ejecutoras en coordinación con la Secretaría General y Desarrollo Institucional	Mensual	Número de campañas realizadas
	Plan de Fortalecimiento Institucional	Estructurar el plan de capacitación anual	Secretaria General	Trimestral	Plan de capacitación estructurado y porcentaje de ejecución
		Realizar socializaciones permanentes y participativas de temas como (Código del Buen Gobierno, Reunión con alcaldes, Promoción del código de ética, Sistemas de información)			
		Establecer un acta de compromiso general donde los funcionarios manifiesten su compromiso y vocación para atender los asuntos de la comunidad			
	Implementación del Intranet	Implementar el Intranet como herramienta para facilitar los trámites y la comunicación dentro de la Organización	Líder de Proceso de Sistemas y Secretaría General y Desarrollo Institucional	Bimestral	Herramienta Intranet



GOBERNACIÓN DE ARAUCA	VERSION	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD	FECHA	24 de Diciembre de 2013
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINAS	Página 6 de 10

	Feria de Procesos de la Entidad	Estructurar y llevar a cabo semestralmente una feria de Procesos de la Entidad	Líderes de los Procesos	Semestral	Número de ferias realizadas
COMPONENTE No. 3. Rendición de Cuentas	Promoción de Campañas de Lucha contra la corrupción a cargo de cada Secretaria	Promover Campañas de lucha anticorrupción en cada Unidad Ejecutora, con el fin de romper el paradigma de desconfianza en el ciudadano; exhibiendo mensajes alusivos a la lucha anticorrupción.	Líderes de Procesos	Mensual	Número de campañas de lucha contra la corrupción realizadas
	Campañas quincenales a cargo de cada Unidad Ejecutora en la que se promueva la Semana de la Legalidad.	Realizar campañas quincenales a cargo de cada Despacho en la que se promueva la Semana de la Legalidad, afianzando la cultura de acciones que refuerzan el comportamiento de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas y así mismo los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.	Líderes de Procesos	Quincenal	Número de campañas realizadas
	El Gobierno Departamental establecerá una relación - coalición con la sociedad civil y el sector privado	Establecer una relación-coalición con la sociedad civil y el sector privado a fin de buscar, diseñar, proponer e implementar conjuntamente acciones para combatir la corrupción.	Secretaria de Gobierno	Semestral	Número de coaliciones establecidas
	Divulgación permanente de la Estrategia "Es Hora de Resultados"	Crear acercamiento y participación entre la Comunidad y las Entidades Públicas, en donde se exponen, difunden datos, estadísticas e informes, etc.; de las	Líderes de Proceso	Trimestral	Número de acciones emprendidas



GOBERNACIÓN DE ARAUCA	VERSION	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD	FECHA	24 de Diciembre de 2013
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINAS	Página 7 de 10

		funciones de la Entidad y del Servidor, así mismo del avance físico y financiero de las obras más relevantes que se adelantan.			
	Consolidación y elaboración del Boletín de Estadística de la Entidad	Consolidar y elaborar el Boletín Estadístico de la Gobernación y publicarlo en la web para consulta y participación ciudadana	Todas las Unidades Ejecutoras en coordinación Secretaría de Planeación y el Líder responsable de las estadísticas del departamento	Trimestral	Número de Boletines estadísticos elaborados y publicados
COMPONENTE No. 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gobierno en Línea	Actualización permanente de la pagina web www.arauca.gov.co	Líder Proceso Sistemas	Semanal	Número de actualizaciones realizadas en la semana
		Crear el grupo de atención al ciudadano, encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica	Secretaria General	Mensual	Número e solicitudes recibidas/Número de respuestas a solicitudes
		Diseñar un formulario en la página web para que los ciudadanos de forma práctica puedan presentar sus quejas y reclamos y que a su vez se realice el seguimiento hasta dar una respuesta al solicitante.	Líder Archivo y Secretaría General	Mensual	Número de quejas y reclamos presentados/Número de respuestas
		Permitir que la Comunidad interactúe con la Entidad; mediante: 1,) Correo electrónico, 2,) Sede de la Entidad Calle 20 Carrera 21 1er Piso, 3,) Buzón físico	Líder Sistemas. Líder Archivo	Semanal	Número de solicitudes recibidas



GOBERNACIÓN DE ARAUCA	VERSION	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD	FECHA	24 de Diciembre de 2013
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINAS	Página 8 de 10

		ubicado en el 1er Piso, 4,) Líneas telefónicas 8852402, 5,) Directorio Interno de la Gobernación ubicado en la web			
	Audiencias Públicas	Realizar jornadas de capacitación "Día Mensual de la capacitación"	Líderes de todos los procesos	Mensual	Número de capacitaciones realizadas en el mes
		Estandarizar la atención al ciudadano por los canales presencial, verbal y virtual	Líder de prensa y comunicación	Bimensual	Número de protocolos establecidos
		Dinamizar los mecanismos de participación Ciudadana como son: Procesos de Contratación (Audiencias Públicas), Proceso de Gestión (Derechos de petición), Proceso de toma de decisiones (Buzón de sugerencias), Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Líder Proceso de Contratación, Líder Archivo, Control Interno, Jurídica	Bimensual	Número de mecanismos dinamizados
	Publicación de la Gestión Contractual	Desarrollar las estrategias planteadas en el mapa de Riesgos de Corrupción en lo referente a los aspectos contractuales	Líder Proceso de Contratación	Mensual	Número de publicaciones realizadas
	Gestión Documental	Fortalecer la metodología de la Entidad en publicación documental, buscando los mecanismos para que los expedientes se mantengan de forma digital y así permitir	Líder Proceso de Archivo	Semestral	Número de expedientes digitalizados y puestos en el SIID para consulta de la ciudadanía



GOBERNACIÓN DE ARAUCA	VERSION	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD	FECHA	24 de Diciembre de 2013
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINAS	Página 9 de 10

		a través del SIID un acceso a la consulta por parte de los ciudadanos			
	Buzón de sugerencias	Implementar el uso del buzón de sugerencias, herramienta que permitirá a los funcionarios, ciudadanos y otros participar activamente en la formulación de opiniones, solicitudes y sugerencias ante la entidad.	Líder Proceso de Archivo y Líder Gestión de la Calidad	Mensual	Número de solicitudes recibidas /Número de respuestas
	Encuesta de satisfacción al cliente	Diseñar e implementar en la Entidad la realización de la Encuesta de satisfacción del cliente	Todos los funcionarios que atiendan solicitudes y Líder Proceso de SIGC	Mensual	Número de encuestas realizadas/Número de estrategias de mejoramiento implementadas
Personal de Atención y Servicio al Cliente		Ubicar el personal idóneo y con actitud de servicio al cliente, quienes serán la primera imagen de la Entidad	Secretaría General	Trimestral	Personal dispuesto en atención y servicio a cliente
		Realizar y ejecutar un plan de capacitación sobre servicio al cliente	Secretaría General	Semestral	Número de capacitaciones realizadas/Número de capacitados
		Elaborar una base de datos en Excel donde se consigne todos los datos de cada una de las dependencias y los funcionarios con toda la información para ser contactados y las responsabilidades de cada uno, para direccionar a la comunidad cuando se requiera una consulta	Líder de Sistemas	Bimensual	Base de datos elaborada y seguimiento de actualización
		Habilitar el punto de transparencia y atención al ciudadano	Líder de SIGC y Líder de Sistemas	Agosto de 2013	Punto de transparencia habilitado



GOBERNACIÓN DE ARAUCA	VERSION	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD	FECHA	24 de Diciembre de 2013
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINAS	Página 10 de 10

	Veedurías Ciudadanas	Promover el programa de veedurías ciudadanas especializadas en las Universidades	Secretaría de Educación, Secretaría de Planeación y Secretaría de Gobierno	Semestral	Número de Procesos Adelantados por competencias