



*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Gobernación de Arauca*

*Diciembre 24 de
2013*



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014
LEY 1474 DE 2011
Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012
GOBERNACION DE ARAUCA**

**JOSE FACUNDO CASTILLO CISNEROS
Gobernador Departamento de Arauca**

Diciembre 24 de 2013

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 1 de 21



*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Gobernación de Arauca*

*Diciembre 24 de
2013*

GOBERNACIÓN DE ARAUCA

MISIÓN

El departamento de Arauca tiene como misión servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales, planificar y promocionar el desarrollo económico, social y ambiental, dentro de su territorio y fortalecer la capacidad de gestión de sus municipios, prestando los servicios que determina la Constitución y la Ley, con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia, celeridad, imparcialidad y publicidad.

VISIÓN

Ordenanza 013 de 2011(Artículo 7),
VISIÓN 2032 ARAUCA: GEOESTRATÉGICA, INNOVADORA Y NUESTRA

El Departamento de Arauca, será una región de frontera que construye la paz, que habrá "sembrado" la bonanza petrolera para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y el ordenamiento sostenible de su territorio, a partir de la fortaleza de su institucionalidad, sobre la base de un alto sentido ético de lo público y una fuerte alianza entre los sectores público, privado y académico. Al igual se consolidará como el principal puerto agropecuario de la región nororiental, siendo al 2032 una región productiva, transformadora, incluyente con base en el desarrollo agroindustrial de las cadenas del cacao, ganadería bovina, plátano, forestal y turística; que se integrará a los mercados nacionales e internacionales, y fortalecerá el uso de las Tics para la formación de competencias laborales, en un ambiente de negocios favorable y atractivo a la inversión pública y privada.

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 2 de 21



POLÍTICA DE CALIDAD

La Gobernación de Arauca, es una entidad comprometida con el bienestar social y el mejoramiento de la calidad de vida de los araucanos, por lo cual desarrolla un gobierno responsable, transparente y equitativo en la programación de las políticas públicas, en el manejo y planificación de los recursos y en la prestación de los servicios de manera ágil y eficiente, cumpliendo con lo establecido en la constitución y las leyes, mediante el diálogo, la concertación, la participación y el compromiso social con los diferentes sectores de la comunidad. Para esto cuenta con personal competente, la selección objetiva de proveedores y el control y mejoramiento continuo de sus procesos, que satisfacen las necesidades de sus usuarios.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Promover el Bienestar social y el mejoramiento de la calidad de vida de los araucanos, prestando un servicio eficaz y ágil, logrando la satisfacción de la comunidad.
- Diseñar e Implementar Instrumentos de planificación y políticas públicas debidamente concertadas.
- Mejorar el índice de desempeño fiscal del departamento.
- Promover la capacitación y asistencia técnica a la ciudadanía que le permita la participación en los diferentes sectores.
- Realizar convenios con entidades para capacitar sobre la participación comunitaria en las instancias de planeación, control y gestión social.
- Mejorar el nivel de desempeño de los funcionarios públicos.
- Garantizar la selección objetiva de proveedores de acuerdo a la ley.
- Cumplir con las metas propuestas para los procesos.

PRINCIPIOS

- **Lealtad Institucional:** La conducta del servidor público debe fundamentarse en el compromiso con las metas y fines que persigue la entidad.

"ES HORA DE RESULTADOS"



- **Responsabilidad:** Realizar las funciones asignadas, con empeño y dedicación, respetando el horario establecido, las órdenes recibidas, las recomendaciones impartidas, los reglamentos y el Manual de Ética adoptado por la Entidad.
- **Probidad:** El funcionario debe desarrollar sus funciones con rectitud, cumpliendo con integridad las normas legales, morales y éticas.
- **Honestidad:** Actuar con transparencia, respetando los bienes, la honra de la Empresa y la de los que laboran en ella, siendo responsables con la palabra y los compromisos adquiridos en la institución.
- **Transparencia:** Actuar sin engaños, sin mentiras, que en la actuación se pueda percibir la intención del servidor público, que no debe ser otra que la consecución de los fines institucionales.
- **Confidencialidad:** Es deber de todo funcionario o de quien ejerce transitoriamente funciones en la entidad, no divulgar asuntos que puedan perjudicar la Gestión Administrativa.
- **Disciplina:** Todo servidor público seguir los patrones, normas y reglamentos establecidos por la entidad, debe desempeñar sus actividades con orden, manejarse dentro y fuera de la institución con buen comportamiento.
- **Respeto:** Es superar el individualismo para actuar de manera colectiva, compartiendo y ayudando a que se cumplan los intereses de la entidad.
- **Dignidad:** Decoro de las personas en la manera de comportarse.
- **Compromiso:** Ir más allá del deber en la búsqueda de los logros corporativos.
- **Principio de la Buena Fe:** Este principio incorpora el valor ético de la confianza, del respeto por el otro y de la credibilidad.



PRESENTACIÓN

La administración Departamental “Es Hora de Resultados”, en aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno y conocedores de las consecuencias nefastas que la corrupción acarrea, ha querido, en este plan, además de cumplir con los lineamientos consagrados en la Ley 1474 de 2012¹, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo de esta manera 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.

En razón a lo anterior, el presente documento plasma el “Plan Anticorrupción” para el año 2014, tomando como fundamento básico la “Prevención” de cada uno de los eventos o hechos de corrupción que puedan presentarse, y por otra parte la potestad que se encuentra en cabeza de todos los ciudadanos bajo el ejercicio puro y legítimo de sus deberes y derechos los cuales se establecen dentro del marco de la Constitución Política y la Ley.

¹ Capítulo VI Políticas institucionales y pedagógicas

Artículo 73. “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Departamental de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Departamental I de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.

Artículo 74. *Plan de acción de las entidades públicas*. “A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión”.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
GOBERNACION DE ARAUCA**

OBJETIVO

Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución de acciones encaminadas hacia la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, generando una responsabilidad real no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

A. COMPONENTE No. 1 Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo

1. Definiciones

- Riesgo de Corrupción: La posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio en particular.
- Probabilidad: Oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basada en datos o hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza); Su probabilidad de ocurrencia se puede clasificar:
 - Casi seguro: El evento ocurre en la mayoría de los casos
 - Posible: El evento puede ocurrir en algún momento

2. Marco Legal

- Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012; "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos en prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"

"ES HORA DE RESULTADOS"

	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> <i>Gobernación de Arauca</i>	<i>Diciembre 24 de</i> <i>2013</i>
---	---	--

3. Estrategias

La Gobernación de Arauca cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, definidos por procesos y procedimientos, con mapa de riesgos por procesos, identificándolos así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de estos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Por lo cual esta metodología se actualizará y validará con la definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en su Guía para la Administración del Riesgo y de conformidad en lo previsto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, y se establecerá un procedimiento documentado donde se especifique dicha metodología.

- Para el año 2014 se actualizará el actual Plan de comunicación y se articulará con el Plan de Formación, capacitación bienestar y estímulos de los empedados con el fin de divulgar de forma permanente el Estatuto Anticorrupción y decretos reglamentarios tanto a los funcionarios de la administración como a sus entidades descentralizadas y el sector privado.
- Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en la página WEB principal de la Gobernación de Arauca pondrá en uso, el enlace Atención al Ciudadano como un espacio para que la comunidad presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad.
- Se publicará constantemente en la página web de la Gobernación de Arauca todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos y participar.
- Actualizar la Hoja de Ruta Contractual que sirva de guía para el correcto desarrollo de los procedimientos contractuales.
- Compra de pólizas de Cubrimiento para riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo global y de transporte automático de valores que protegen posibles

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 7 de 21



*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Gobernación de Arauca*

*Diciembre 24 de
2013*

eventualidades y permite que los bienes tengan una cobertura total de protección. Igualmente, los procesos contractuales se respaldan mediante pólizas de garantía como, cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del buen servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato con el propósito de cubrir a la entidad por los perjuicios del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.

- Se promulgará la participación de la ciudadanía y los particulares en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Departamento con calidad, oportunidad, celeridad, eficacia y economía.
- 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.
- Verificar durante el proceso precontractual y contractual, que los procedimientos se lleven con sujeción a la normatividad vigente, con observancia a los requisitos de transparencia, publicidad y responsabilidad.
- Se tiene diseñado un plan de auditorías internas que permiten 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.
- La Entidad tiene programado la adquisición de un software especializado para el desarrollo del sistema contable y financiero.

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 8 de 21

	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> <i>Gobernación de Arauca</i>	<i>Diciembre 24 de</i> <i>2013</i>
--	--	---

- Mediante programas académicos implementará en los colegios la cultura de la legalidad.
- Implementará 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.
- Se establecen incentivos, estímulos y medidas de protección a los empleados que denuncien hechos de corrupción debidamente contrastadas.
- Socializaciones permanentes entre los funcionarios del Código del Buen Gobierno.
- Se diseñará e implementará una Estrategia que incorpore la formación en valores de los estudiantes en las Instituciones Educativas (Públicas – Privadas)

	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> <i>Gobernación de Arauca</i>	<i>Diciembre 24 de</i> <i>2013</i>
--	--	---

B. COMPONENTE No. 2 Estrategia Anti trámites

1. Definiciones

- **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.

2. Marco Legal

- 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"
- El artículo 40 del Decreto ley 019 de 2012 que dispone, que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a quien le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

3. Estrategias

La Gobernación del Departamento de Arauca, busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando la comunidad a los bienes y servicios que ofrece la entidad territorial, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos; evitando eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 10 de 21

	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> <i>Gobernación de Arauca</i>	<i>Diciembre 24 de</i> <i>2013</i>
--	--	---

innecesarias, cobros, demoras injustificadas, solicitud de documentos autenticados, entre otros.

La Gobernación de Arauca busca con estas estrategias; el trato digno con la comunidad generando confianza, facilitar la eficiencia de los servidores públicos y construir una entidad moderna y amable con la colectividad, fomentando la política que se tiene a nivel nacional de Eficiencia Administrativa y cero papel.

- Democratización de 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.
- Plan de actividades de Racionalización de Trámites, alineado con trámites del DAFP.
- Los funcionarios de la Entidad, en cabeza del representante de la Dirección, se encuentran participando activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.
- Realizar campañas de concientización a la comunidad con el fin de limitar al máximo la necesidad de que los ciudadanos deban acceder a las instalaciones de la entidad para realizar trámites que se pueden ejecutar vía internet.
- Se establecerá una Campaña que busque promover los Principios de los Servidores Públicos; a partir del mes de Junio se realizará mensualmente el lanzamiento de un principio a cargo de cada una de las secretarías buscando inculcar en los funcionarios la conciencia y el buen actuar.

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 11 de 21



VENTANILLA ÚNICA

La entidad con el firme propósito de dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el acuerdo 060 del 2001 del Archivo General De La Nación, deberá establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión , centrales e históricos.

La unidad de correspondencia, deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado, y con los medios necesarios que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

A la fecha la Administración Departamental a través del Grupo de Desarrollo Administrativo, el Comité de Gestión Documental y archivo, el Comité de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TICs y el Comité de Gobierno en Línea, desarrollan estrategias para dar celeridad en la capacidad de respuesta a los requerimientos de la comunidad y cumplir con compromisos de Índices de Gobierno Abierto, como lo son la publicidad y transparencia. Proceso dentro del cual se debe rescatar la intranet y a través de su uso, dar inicio a la aplicación de la Política Cero Papel, al igual fortalecer el cargue de información de la entidad requerida por los sistemas de información nacional como FUT, SICEP, SECOP, SIGEP, SUI, SSEPI, etc, a su vez de la publicidad de todas actividades y actos administrativos, políticas, planes, programas y proyectos en la WEB de entidad.

- Durante el año 2013 se realizarán Campañas mensuales de socialización como:

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 12 de 21



*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Gobernación de Arauca*

*Diciembre 24 de
2013*

- Mes de la Transparencia, en donde mediante carteleras informativas y actividades lúdicas, se promueva en los funcionarios la importancia de implementar la generación de condiciones de confianza en busca de conquistar la credibilidad ciudadana con sus acciones y actitudes guiadas por la verdad y la honestidad en el procesos cotidiano de servir al bien común y se demuestre que no existe corrupción ni mal manejo de los recursos públicos.
- La Gobernación de Arauca realizara en cabeza de la Secretaria General un Plan de Fortalecimiento Institucional; que permita :
 - Estructurar el plan de Capacitación anual; en donde se incluirán temas de Servicio al cliente, trabajo en equipo, Programa de inducción y re inducción tanto a los funcionarios de planta como a los funcionarios por contrato de prestación de servicios.
 - Socializaciones permanentes y participativas de temas como El código del buen gobierno, reunión con alcaldes, promoción del código de ética, capacitar sobre los sistemas de información de la entidad.
 - Establecer un acta de compromiso general donde los funcionarios manifiesten su compromiso y vocación para atender los asuntos que interesan y afectan a la sociedad, adquiriendo al mismo tiempo una responsabilidad por sus actos que se refleja en la satisfacción de las necesidades colectivas.
- Implementación del Intranet como herramienta que facilita los trámites y la comunicación dentro de la Organización.
- Se estructurará una Feria de Procesos de la entidad con el fin de que cada líder y sus colaboradores muestren ante los demás funcionarios la caracterización de cada proceso y la razón de ser de sus dependencias.
- La Gobernación de Arauca articulando cada una de sus dependencias contribuirá al fortalecimiento de la ventanilla única lo que permite la disminución de trámites y una mejor atención al ciudadano.

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 13 de 21

	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> <i>Gobernación de Arauca</i>	<i>Diciembre 24 de</i> <i>2013</i>
--	--	---

C. COMPONENTE No. 3 RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Definiciones

- 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 del Buen Gobierno.

2. Marco Legal

- 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
- Ordenanza No. 008E del 22 de Diciembre de 2012 "Por la cual se modifica el artículo primero de la Ordenanza No. 003 de 2006 y se institucionaliza el Día Departamental para la rendición de Cuentas"

3. Estrategias

- La Entidad permanentemente promoverá campañas de lucha anticorrupción en cada Despacho público del orden Departamental con el fin de romper el paradigma de desconfianza en el ciudadano. Se deberá exhibir letreros alusivos a la lucha anticorrupción con frases como:
 - "Zona libre de Corrupción"
 - "Aquí administramos bienes de la Comunidad"
 - "La Corrupción erosiona la base moral de la Sociedad"
 - "La corrupción viola los derechos sociales y económicos de los pobres"
 - "La corrupción retrasa el desarrollo"
 - "La lucha contra la corrupción es un propósito de todos"

"ES HORA DE RESULTADOS"



*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Gobernación de Arauca*

*Diciembre 24 de
2013*

- Se realizarán campañas quincenales a cargo de cada Despacho en la que se promueva la Semana de la Legalidad, afianzando la cultura de acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas, así mismo los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.
- El Gobierno Departamental establecerá 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.
- En los primeros (15) quince días calendario contados a partir de la aprobación del respectivo presupuesto o cualquier nueva adición presupuestal que se haga, el Gobernador y Gerentes o Directores de Entes Descentralizados informarán a la respectiva comunidad a través del portal web oficial o cualquier medio de comunicación, dejando constancia de las partidas adjudicadas y aprobadas, su destinación, cuantía, tipo de contratación a realizar, modalidad de adjudicación y fecha de inicio y terminación de la obra o servicio correspondiente.
- **Divulgación permanente Estrategia “Es Hora de Resultados”**

El Gobernador con su equipo de trabajo se desplaza permanentemente a los diferentes municipios del Departamento con el fin crear un acercamiento y participación entre la Comunidad y las entidades públicas; en donde se exponen, difunden datos, estadísticas e informes, etc.; de las funciones de la entidad y del servidor, y del avance físico y financiero de las obras más relevantes que se adelantan por parte de la Entidad Territorial.

La Gobernación de Arauca, en cabeza de la Secretaría de Planeación liderará la consolidación y elaboración del Boletín de estadística de la entidad, este se elaborará trimestralmente y se publicará en la página web.

“ES HORA DE RESULTADOS”

Página 15 de 21

	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> <i>Gobernación de Arauca</i>	<i>Diciembre 24 de</i> <i>2013</i>
--	--	---

D. COMPONENTE No. 4 : MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Definiciones

Petición: 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: Manifestación de protesta, censura, descontento e 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: 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: 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.

2. Marco Legal

- Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos a resolver son:
 - Para cualquier petición; 15 días siguientes a la recepción
 - Para la petición de documentos; 10 días siguientes a la recepción
 - Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción
 - Peticiones entre autoridades : 1 días siguientes a la recepción

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 16 de 21

	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> <i>Gobernación de Arauca</i>	<i>Diciembre 24 de</i> <i>2013</i>
--	--	---

3. Estrategias

- **Gobierno en Línea**

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

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, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.

- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el enlace Quejas y Reclamos, se puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

Diseñar un formulario en la página Web institucional para que los ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos, de manera transparente y sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.

Elaborar mensualmente informes sobre las quejas y reclamos que se reciben con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública.

- Interactué con la Entidad:

- A través del correo electrónico archivogeneral@arauca.gov.co presente sus consultas.
- Sede de la Entidad: Calle 20 Carrera 21 Esquina 1er Piso, Arauca - Arauca
- Personalmente: en las oficinas de la Entidad. Información.
- Buzón físico ubicado en el 1er piso de las instalaciones de la Entidad.
- En la líneas telefónicas: Tel: 8852402 Telefax: 8852402
- Actualización del directorio interno en la página Web para que la ciudadanía tenga acceso a cada una de las dependencias.

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 17 de 21

	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> <i>Gobernación de Arauca</i>	<i>Diciembre 24 de</i> <i>2013</i>
---	--	---

- **Audiencias públicas.**

- Jornadas de capacitación “Día mensual de la capacitación” Ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas misionales a través de capacitaciones mensuales, dictadas por funcionarios expertos que desarrollan la actividad; este se informará por los diferentes medios de comunicación.
- Protocolos de atención al ciudadano: Estandarizar la atención al ciudadano por los canales presencial, verbal y virtual siguiendo las normas de calidad para esta actividad, mejorando la percepción de los ciudadanos y creando la cultura de servicio amable, efectivo y oportuno sobre los servicios de la Entidad.

Mecanismos de participación ciudadana

Mecanismo	Objetivo
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones Buzón de sugerencias	Permitir al ciudadano opinar acerca de la Gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa,

“ES HORA DE RESULTADOS”

Página 18 de 21

	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> <i>Gobernación de Arauca</i>	<i>Diciembre 24 de</i> <i>2013</i>
---	--	---

	proyecto, contrato o de la Prestación de un servicio.
Proceso de vigilancia y control Buzón de quejas y reclamos	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la ejecución de proyectos, prestación del servicio por parte de Algún funcionario o área de la Entidad. A través de este medio también pueden hacer Consultas sobre los temas de la Entidad.

- **Publicación de la Gestión Contractual**

Ver las estrategias que se encuentran en el Mapa de Riesgos de Corrupción, correspondientes a los aspectos contractuales.

- **Gestión Documental**

Fortalecer la metodología de la Entidad en publicación de gestión documental, buscando los mecanismos para que los expedientes se mantengan de forma digital y así permitir a través del SIID un acceso a los ciudadanos más eficiente, al alcance y de una forma más segura para la entidad. Para esta estrategia es necesario que la Entidad en cabeza del líder de Gestión Archivística encamine las herramientas para lograr escanear todos los documentos y dotar la dependencia de equipos tecnológicos para la consulta de los usuarios.

- **Buzón de sugerencias**

Imcentivar el uso del buzón de sugerencias, el cual se ubico durante el periodo 2013. Herramienta que permite a los funcionarios, ciudadanos y otros participar activamente en la formulación de opiniones, solicitudes y

"ES HORA DE RESULTADOS"

Página 19 de 21



sugerencias ante la entidad. Este buzón debe ser ubicado en la entrada principal de la Gobernación y para el manejo de este se conformará un equipo el cual estará conformado de forma interdisciplinaria el cual clasificará, analizará, direccionará y hará seguimiento de estas peticiones ante cada una de las dependencias de la entidad. El buzón se abrirá una vez al mes.

- **Encuesta de Satisfacción del cliente**

Diseñar e implementar en la Entidad la realización de la Encuesta de satisfacción del cliente; buscar que los funcionarios cada vez que un ciudadano les realice una consulta o solicitudes, diligencien el documento buscando la satisfacción o posibles inconformidades al brindarles el servicio de manera oportuna o no.

Para llevar a cabo esta estrategia la Secretaría General debe buscar ante instituciones como el SENA, capacitar a los funcionarios públicos en el tema de atención y servicio al cliente y realizando campañas de la importancia de una buena atención.

- La tabulación y resultado de la encuesta debe servir de insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento una vez se realice la revisión de la Dirección.

- **Personal de Atención y Servicio al cliente**

La Secretaria General en cabeza del proceso de Desarrollo Institucional, debe buscar el personal idóneo y con actitud de atención de servicio al cliente, quienes serán la primera imagen de la entidad ante las personas que nos visitan. Para esto debe desarrollar:

- Un plan de capacitación de servicio al cliente
- Implementar una herramienta como base de datos en Excel, donde debe estar consignado cada una de las dependencias con su objeto, cada uno de los funcionarios (nombres y apellidos completos) que participan con sus principales funciones o responsabilidades; que le permitan al funcionario direccionar e informar de una forma eficiente y eficaz a los visitantes, también debe contener los números telefónicos de cada dependencia. Esta base de datos debe estar en permanente actualización.

"ES HORA DE RESULTADOS"

	<i>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> <i>Gobernación de Arauca</i>	<i>Diciembre 24 de</i> <i>2013</i>
--	--	---

- Punto de transparencia atención al ciudadano; se activará este punto para que el ciudadano acceda mediante los recursos tecnológicos y participe de todos los servicios que tiene la entidad.
- Integrar los Comités anti trámites y Tics, de Gobierno en Línea y gestión documental y archivo.
- **Veedurías Ciudadanas**
 - Promover el programa de creación de veedurías ciudadanas especializadas en las universidades.
 - Permitir el acceso a la información para la vigilancia de su gestión
 - Elaborar registros sistemáticos de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas que permitan tomar medidas en la mitigación de los diferentes hechos que se presenten.
 - Establecer un coordinador que evalúe los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por los veedores