



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Enero de 2017



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
(LEYES 1474 DE 2011, 1712 de 2014 y 1757 de 2015)
GOBERNACIÓN DE ARAUCA

RICARDO ALVARADO BESTENE
Gobernador Departamento de Arauca

MERCEDES RINCÓN ESPINEL
Secretaria de Gobierno y Seguridad Ciudadana

MARIO ALBERTO VALDERRAMA PUERTA
Secretario de Infraestructura Física

MARY ROCÍO HERRERA BERNAL
Secretaria General y Desarrollo Institucional

RAMÓN RÍOS LEÓN
Secretario de Desarrollo Agropecuario y Sostenible

GLADYS YOLANDA MONTES OVALLES
Secretaria de Educación Departamental

MANUEL CALDERÓN SÁNCHEZ
Secretario de Hacienda Departamental

JOSÉ ALÍ DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ
Secretario de Planeación Departamental

EYEGMA YOVELYS CHÁVEZ TRASLAVIÑA
Secretaria de Desarrollo Social

EDGAR ALFONSO CADENA DÍAZ
Gerente de Contratación

NORMA CECILIA CABRERA PÉREZ
Jefe Asesora Oficina Jurídica



COMITÉ ANTICORRUPCIÓN
Gobernación de Arauca

BEATRIZ PALACIO MUÑOZ
Profesional Especializada
Secretaría de Desarrollo Social

ERIKA MARÍN
Profesional Universitario
Oficina Asesora Jurídica

SERGIO LEONARDO MARIN
Profesional Universitario
Gerencia Técnica de Contratación

Iván Rodríguez
Profesional Universitario
Secretaría de Hacienda (Presupuesto)

MARY ROCÍO HERRERA BERNAL
Secretaría General y Desarrollo Institucional

RUTH FABIOLA MURILLO PARRA
Profesional Especializada
Secretaría General y Desarrollo Institucional (Personal)

ANDREA LILIANA RANGEL PARDO
Profesional Universitaria
Secretaría de Gobierno

FRANCISCO JAVIER MENDOZA NIÑO
Profesional Universitario
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Sostenible

LUIS ALBERTO MELO
Profesional Universitario
Secretaría de Infraestructura Física

MARTHA CECILIA LÓPEZ
Profesional Universitaria
Secretaría de Planeación

CARLOS CIRO GOYENECHÉ
Asesor de Control Interno

FERNANDA SANDOVAL
Profesional Universitario
Control Interno.



PRESENTACIÓN

El Plan de Desarrollo 2016 - 2019 "HUMANIZANDO EL DESARROLLO", tiene como objetivo principal contribuir en mejorar la calidad de vida y el bienestar de todos los habitantes del territorio araucano; dentro del enfoque de cierre de brechas estructurales generadoras de pobreza y cumplimiento de objetivos de desarrollo sostenible, contempla afianzar la lucha contra la corrupción, transparencia y rendición de cuentas.

Con el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017, y en cumplimiento de los lineamientos consagrados en las Leyes 1474 DE 2011, 1712 de 2014 y 1757 de 2015 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.

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017, 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.

Son componentes del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017:

- A. PLATAFORMA ESTRATÉGICA
- B. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.
 - 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y por Procesos
 - 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


RICARDO ALVARADO BESTENE *REC002/2017*
Gobernador Departamento de Arauca



A. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA 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 DE DESARROLLO

Esta propuesta de gobierno construida por los araucanos, presenta a toda la comunidad un modelo de desarrollo endógeno.

"El Departamento de Arauca será un territorio en paz, con equidad e inclusión social; con capacidades humanas, institucionales y tecnológicas que generan calidad y bienestar de vida a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y demás grupos poblacionales con enfoque diferencial y de género, mejorando la calidad de vida de sus habitantes y el ordenamiento sostenible de su territorio, a partir de la base de un alto sentido ético de lo público y una fuerte alianza entre los sectores público, privado y académico. Además se consolidará como zona de producción y comercialización agropecuaria 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 tecnologías de la información para la formación de competencias laborales, en un ambiente de negocios favorable y atractivo a la inversión pública y privada."

OBJETIVO DE GOBIERNO

Contribuir en mejorar la calidad de vida y el bienestar de todos los habitantes del territorio araucano, al tiempo que pretende reducir los desequilibrios municipales y la inequidad social, mediante la adecuación del entorno departamental y local para promover la autogestión de sus actores, a partir de la identidad territorial, contribuyendo a la consolidación de la Paz.



VALORES

Verdad: Es el valor fundamental en la actividad del hombre, que tiene arraigo en la generación de confianza en el proceso de construcción social y que a su vez posibilita el diálogo y guía el comportamiento de los ciudadanos y los grupos sociales hacia actos fiables de forma absoluta y objetiva.

Libertad: Es un valor respetado cuando a cada miembro de la sociedad le es permitido su libertad de conciencia o de pensamiento dentro de los límites del bien común y del orden público y en todos los casos bajo la responsabilidad de poder realizarse en lo personal y lo social.

Justicia Social: Hace referencia a las nociones fundamentales de igualdad de oportunidades y de derecho, que trasciende el concepto tradicional de justicia. Está basada en la equidad, y es imprescindible para que los sujetos colectivos puedan desarrollar su máximo potencial y para que se pueda instaurar una paz duradera. Esto implica la disminución de la brecha del ingreso como indicador de desigualdad, el respeto a la dignidad humana y búsqueda constante del bien común.

Solidaridad: No hay desarrollo sin solidaridad entre las personas, las instituciones y los territorios, contrario es el individualismo social, que rompe la finalidad de la existencia de la comunidad humana del compromiso por su semejante, el cual es fundamental para la creación de vínculos sociales en funcionalidad y consecución del bien común.

Transparencia y moralidad: La transparencia implica la claridad y el respeto de la confianza que los ciudadanos depositan en sus líderes locales. En primer término, ampliar las exigencias de transparencia sobre las decisiones públicas. Abrir el gobierno a los ciudadanos y las empresas a través de Internet, un gobierno abierto que no sólo proporcione información económica y presupuestaria y de la gestión pública, sino también de las subvenciones y de la contratación pública, y de verificación de en qué se gastan los recursos públicos.

Racionalidad en manejo de recursos: Los recursos existentes deben emplearse de manera eficiente en los proyectos y programas que sean necesarios para suplir las necesidades de la población.

PRINCIPIOS

Universalidad/ Inalienabilidad: Todas las personas son titulares de Derechos Humanos, nadie puede renunciar a ellos y nadie puede despojar a otro de sus derechos.

Igualdad y No discriminación: Todos somos iguales y debemos poder gozar de nuestros derechos sin discriminación de ningún tipo (raza, color, sexo, origen étnico, edad idioma, religión, opinión, origen nacional o social, discapacidad, entre otros).



Autonomía: El Departamento de Arauca, ejercerá de forma propia sus funciones en materia de planificación con estricta sujeción a las atribuciones que se han establecido específicamente en la Constitución y las normas que la rigen.

Ordenación de competencias: En el contenido del Plan de Desarrollo Departamental "Humanizando el Desarrollo" se tiene en cuenta, para efectos del ejercicio de las respectivas competencias, la observancia de los criterios de concurrencia complementariedad y subsidiariedad.

Coordinación y articulación: El Gabinete Departamental, garantiza que existe la debida armonía y coherencia entre las actividades que realizan a su interior y en relación con las demás instancias y entidades territoriales, para efectos de la formulación, ejecución y evaluación de este Plan de Desarrollo Departamental.

Prioridad del gasto público social: Para asegurar la consolidación progresiva del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población araucana, se tiene como criterio especial en la distribución territorial del gasto público el número de personas con necesidades básicas insatisfechas, las poblaciones prioritarias y la eficiencia fiscal y administrativa. El gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación.

Continuidad: Con el fin de asegurar la real ejecución de los planes, programas y proyectos que se incluyan en el Plan de Desarrollo, el Gabinete Departamental propenderá porque aquéllos proyectos que requieran un periodo superior al del periodo de gobierno se ejecuten y tengan cabal culminación.

Participación e inclusión: Todos podemos participar de manera libre, activa y significativa, contribuir y disfrutar del desarrollo civil, político, económico, social y cultural para hacer efectivos los derechos y gozar de las libertades fundamentales.

Eficiencia: Para el desarrollo de los lineamientos del Plan y en cumplimiento de los planes de acción se deberá optimizar el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios, teniendo en cuenta que la relación entre los beneficios y costos que genere sea positiva.

Coherencia: Los programas y proyectos del plan de desarrollo deben tener una relación efectiva con las estrategias y objetivos establecidos principalmente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Plan Nacional de Desarrollo, la Visión Arauca 2032 y todos los planes sectoriales definidos por el departamento.

Visión Global y actuación desde lo local: Es necesario que los araucanos actuemos desde lo local con visión global. Romper el parroquialismo con que hemos actuado será un imperativo para trascender las fronteras tradicionales impuestas.



Rendición de cuentas Los titulares de obligaciones (el Estado y otros) deben rendir cuentas sobre el cumplimiento y respeto de las normas y principios incluidos en los instrumentos de Derechos Humanos.

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 elección objetiva de proveedores de acuerdo a la ley.
- Cumplir con las metas propuestas para los procesos.



B. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 - GOBERNACIÓN DE ARAUCA

OBJETIVO

Consolidar 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.

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y POR PROCESOS

1.1 Definiciones

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

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

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

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

Modelo Integrado de Planeación y de Gestión: Instrumento de articulación y reporte de la planeación de cinco políticas de desarrollo administrativo.

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 factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.

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



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

1.2 Marco Legal

Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

1.3 Identificación de Los Riesgos de Corrupción:

- **Direccionamiento Estratégico:**

- Concentración de autoridad o exceso de poder u omisión de sus obligaciones
- Extralimitación de funciones.
- Canales de comunicación deficientes
- Amiguismo y clientelismo.
- Soborno (Cohecho).
- Tráfico de influencias

- **Coordinación y complementariedad**

- Demora e inadecuado servicio en la expedición de pasaportes

- **Obras para el desarrollo**

- Excesivo tiempo por parte de terceros, (internos y externos) en la emisión de conceptos que retrasan la ejecución de obras

- **Contratación:**

- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Proyección de presupuestos con sobre costos para beneficiar a futuros contratistas.
- Direccionar a empresas de papel determinados proyectos

- **Gestión jurídica**

- Pérdida de Información vital para la defensa de la administración
- No ejercer la adecuada defensa de los intereses de la administración

- **Desarrollo Institucional**

- Incumplimiento de la Ley 909 de 2004 y del Acuerdo 137 de 2010
- Incumplimiento de la Ley 909 de 2004 y del Decreto 1227 de 2005
- Posibles deficiencias en liquidación de Parafiscales y Seguridad Social
- Pérdida de expedientes de contratos de prestación de servicios



- Atrasos en los siguientes trámites realizados por el Fondo de Pensiones: Nomina, en publicación de edicto, Revisión de supervivencia, no pagar cuotas partes en los tiempos previstos, no pagar los bonos pensionales, inconsistencia en PASIVOCOL
- **Adquisición de bienes y servicios**
 - Inconsistencias en el recibo y entrega de elementos al almacén
- **Gestión archivística y documental**
 - Deficiente sistema de monitoreo y alarma en la dependencia.
- **Evaluación y control**
 - Insuficiencia de personal para realizar las labores del proceso
 - Falta de recursos para la sostenibilidad del sistema en cuanto a la difusión, socialización y sensibilización.
 - Bajos niveles de control

1.4 Estrategias

La Gobernación de Arauca actualizó el mapa de riesgos de corrupción identificando los riesgos de corrupción a través de una matriz que calificaba un riesgo teniendo en cuenta que cumpliera con los siguientes cuatro componentes, acción y omisión, uso del poder, desviar la gestión de lo público y beneficio particular. El mapa de riesgos de corrupción, identifica las causas, consecuencias, clasificación, análisis y valoración de los riesgos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Este es actualizado y para el presente año se hizo teniendo en cuenta la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015, publicada en la página Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Los subcomponentes y actividades del COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN son:

- 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción
 - Realizar reuniones de trabajo con los delegados de las dependencias para definir la política de administración de riesgos de corrupción.
 - Socializar y afinar con las dependencias la política de riesgos de corrupción.
- 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción"
 - Realizar reuniones de trabajo con delegados de cada Dependencia para elaborar el mapa de riesgos de corrupción
 - Socializar y afinar del mapa de riesgos de corrupción con las Dependencias
- 3 Consulta y divulgación
 - Publicar y Divulgar La política de Riesgos de corrupción y el Mapa de Riesgos de



Corrupción 2017 en la página web de la Gobernación

4 Monitoreo o revisión

- Monitorear mensualmente el mapa de riesgos de corrupción, para para detectar cambios, identificar riesgos emergentes y realizar su posible actualización.
- Elaborar trimestralmente un informe consolidado sobre los resultados del monitoreo realizado al mapa de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de proceso.
- Realizar, en caso de ser necesario ajustes al Plan anticorrupción 2017

5 Seguimiento

- Verificar el avance de las acciones propuestas establecidas en el Plan Anticorrupción Atención al Ciudadano.

2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

2.1 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.

2.2 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.

2.3 Estrategias

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

La Gobernación de Arauca busca con la estrategia; 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, ésta contempla:

- Actualizar el manual de trámites y/o servicios del Departamento
- Inscripción de trámites en el portal del Estado Colombiano

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Definiciones

Rendición de Cuentas: 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 " ... un proceso...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"; es también 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

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

3.2 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".



3.3 Estrategias

Para garantizar la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil, desarrollando los siguientes elementos:

1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.

- Definir equipo de Profesionales de la Secretaría de Planeación Departamental que recolectarán la información primaria como insumo para la Rendición de Cuentas.
- Definir Temas, aspectos y contenidos Relevantes que la Entidad debe comunicar y sobre los cuales deben rendir cuentas.
- Solicitud de información a todas las Dependencias.
- Propuesta de 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.
- Recepción de la información

2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

- Consolidación y preparación del informe de rendición de cuentas.
- Formato de encuesta de necesidades de información a la ciudadanía Definitivo
- Formato de preguntas de la Ciudadanía a la Gobernación de Arauca.
- Aprobación del lugar y la hora para la realización de la Audiencia Pública.
- Preparación, revisión, aprobación y publicación del arte publicitario del proyecto mediante página web y redes sociales y medios de comunicación.
- Grabación de video de invitación del señor Gobernador.
- Consolidación y actualización de la Base de Datos de los Invitados asistentes.
- Envío de informe de Rendición de cuentas para la revisión de señor gobernador, los Secretarios de Despacho y Entes descentralizados.
- Redacción y envío de la invitación invitando a los asistentes.
- Informe consolidado con los ajustes.
- Publicación del informe en la Página Web de la Gobernación de Arauca.
- Consolidar la presentación General- libreto para la audiencia.

3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

- Preparación y Coordinación de los aspectos logísticos para el desarrollo eficiente del evento Audiencia Pública de Rendición de Cuenta, refrigerios, sillas, sonido entre otros.
- Realización y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

- Elaboración del informe de Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de



cuentas.

- Gestión y consolidado de preguntas y sugerencias por parte de la ciudadanía.
- Publicación del informe de Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y de las preguntas y Sugerencias

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 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: 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 una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

4.2 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 día siguiente a la recepción.

4.3 Estrategias

1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

- Actualizar el modelo de servicio al ciudadano en la Gobernación



2 Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano"

- Mejorar los canales de atención al ciudadano

3 Talento humano

- Realizar capacitación a servidores públicos, contratistas y servicio de vigilancia en los protocolos de servicio al ciudadano
- Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano
- Asistir a una capacitación del programa nacional de servicio al ciudadano del DNP.

4 Normativo y procedimental

- Implementar la política de protección de datos

5 Relacionamiento con el ciudadano"

- Aplicar, analizar y retroalimentar encuestas de verificación y calidad del servicio.

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

El Grupo de Atención al Ciudadano es 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. Se contemplan los siguientes mecanismos:

La interacción con la Entidad se hace a través de: correo electrónico archivogeneral@arauca.gov.co; la presentación de consultas personalmente, en la Sede de la Entidad: Calle 20 Carrera 21 Esquina 1er Piso, Arauca-Arauca; mediante el Buzón físico ubicado en el 1er piso de las instalaciones de la Entidad; la 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.

1 Lineamientos de Transparencia Activa"

- Realizar diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.
- Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.
- Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de la Gobernación en el SIGEP
- Asegurar el registro de los contratos de la Gobernación en el SECOP
- Actualizar los set de datos abiertos publicados en datos.gov.co
- Diseñar una campaña para promover el uso de los datos abiertos

2 Lineamientos de Transparencia Pasiva

- Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRSD ajustados a la



normativa vigente

- 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

3 Elaboración y/o actualización de los Instrumentos de Gestión de la Información

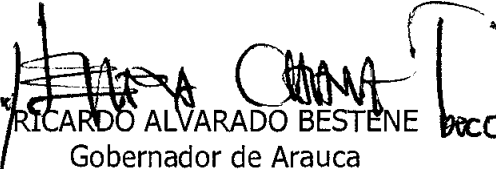
- Actualizar las Tablas de Retención Documental - TRD de acuerdo con la nueva estructura
- Revisar y actualizar el registro de activos de información
- Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada
- Revisar y actualizar el esquema de publicación de información
- Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos de la matriz GEL

4 Criterio diferencial de accesibilidad

- Realizar un diagnóstico de la página web de la Gobernación en materia de accesibilidad web.

5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública

- 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.
- Realizar un diagnóstico al SIID para evidenciar si permite hacer seguimiento a las solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta 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 y asignación de número único de radicado.


RICARDO ALVARADO BESTENE
Gobernador de Arauca

bcc002/2011-



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Gobernación de Arauca																
Identificación del Riesgo																
Procesos/ Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo inherente				Valoración del riesgo de corrupción								
				Probabilidad		Zona de riesgo		Controles		Riesgo Residual			Acciones asociadas al control			
				Impacto	5	20	40	P	1	5	M	A	Periodo de ejecución	Acciones	Registro	Fecha
	Falta de confianza del líder en su equipo de trabajo al inicio de labor.	Concentración de autoridad o exceso de poder u omisión de sus obligaciones	Incumplimiento de las metas	1	5	20	40	P	1	5	M	A	Asistencias a reuniones de armonización y calidad del equipo de planta	Reuniones de líderes de proceso con su equipo de trabajo para identificar necesidades de mejora.	Alta Dirección	No. De líderes de proceso / participantes del proceso / total líderes de proceso
	Desconocimiento del manual de funciones, la normatividad vigente y la ley de competencias.	Extralimitación de funciones.	Sanciones, vicios de nulidad de actos administrativos, falta de legitimidad de la administración	2	20	40	P	1	5	M	A		Jornada de inducción y reincusión a los servidores públicos sobre las funciones del cargo.	Reuniones de líderes de proceso con su equipo de trabajo para reafirmar los compromisos en torno a sus funciones	Alta Dirección, Líder Talento Humano.	Número de funcionarios capacitados / Total de funcionarios.
	Falta de liderazgo y sensibilización para el adecuado uso de herramientas tecnológicas.	canales de comunicación deficientes	Desinformación, información dispersa y pérdida de esfuerzos	3	20	60	P	1	5	M	T		Fortalecer y ajustar los procedimientos del plan de comunicaciones en la entidad.	Verificación de los procedimientos implementados	Alta Dirección, prensa.	Número de procedimientos implementados / total de procedimientos que conforman el plan Comunicación Institucional
	Falta de valores éticos, desconocimiento de la normatividad contractual, estatuto anticorrupción y código único disciplinario	Aniquismo y clientelismo.	Violación del principio de transparencia y selección objetiva de oferentes	1	5	5	P	1	3	B	T		Estandarizar los criterios de selección en los pliegos de condiciones para cada modalidad de contratación	Revisión de cumplimiento de cronología del proceso y criterios de selección	Gerencia de Contratación	Número de procesos adjudicados y seleccionados objetivamente / número de procesos publicados en el SECOIP
	Deficientes valores éticos en la comunidad	Soborno (Cohecho).	Pergujio del interés común y pérdida de confianza en la gobernabilidad	1	5	5	P	1	3	B	S		Realizar jornadas de sensibilización a servidores públicos sobre los principios éticos.	Verificar listas de asistencia a las jornadas de sensibilización	Alta Dirección y Secretaría General.	Número de servidores públicos sensibilizados / Número total de servidores públicos.
	Permisibilidad en la aplicación de los procedimientos internos de la entidad	Trafico de influencias	Pérdida de credibilidad y confianza en la entidad	1	5	5	P	1	3	B	S		Realizar jornadas de sensibilización sobre los delitos contra la administración pública	Verificación del cumplimiento del cronograma y participación de los servidores públicos durante las jornadas de sensibilización	Alta Dirección y Secretaría General.	Número de servidores sensibilizados / Número total de servidores.
Coordinación y Complementariedad	Deficiente red del servicio de internet	Demora en el trámite de expedición de pasaportes	Caída del sistema, lo que imposibilita la prestación del servicio.	5	20	40	C	3	5	M			Capacitaciones y sensibilizaciones al personal	Revisión del sistema, Revisión del formato de quejas y reclamos	Líder Proceso Relaciones Interiores	No. De capacitaciones solicitadas / No. De Capacitaciones realizadas
Obras para el Desarrollo	Necesidad de interactuar con un agente externo	Excesivo tiempo por parte de terceros, (internos y externos) en la emisión de conceptos que retrasan la ejecución	Demoras en la ejecución de los proyectos	3	20	60	P	1	5	E			• Coordinación con las entidades para establecer fechas y tiempos para la entrega de los conceptos	El representante de la alta dirección debe hacer seguimiento y gestión del cumplimiento de los tiempos de respuesta	Líder del Proceso de Obras, Líderes Entes	No. conceptos con respuesta /No. de conceptos solicitados



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Gobernación de Arauca														
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción						Monitoreo y Revisión				
Procesos/ Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo inherente		Riesgo Residual			Acciones asociadas al control		Fecha	Acciones	Responsables	Indicador
				Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de ejecución	Acciones				
Contratación	Dadivos por parte de los contratistas a los funcionarios del área de contratación	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.	Detrimiento patrimonial Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales	1	20	P	1	S	M	Hacer estudios de las condiciones del proyecto y establecer una metodología sobre los históricos de contratación.	Listados de asistencia	Asistencias a personal en ley 1474, estatuto anticorrupción	Alta Dirección y Gerente de Contratación	Número Total de proyectos con pliegos de condiciones técnicamente bien elaborados /Número Total de pliegos de condiciones elaborados.
Contratación	Dadivos por parte de los contratistas a los funcionarios del área de contratación	Proyección de presupuestos con sobre costos para beneficiar a futuros contratistas	Detrimiento patrimonial Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales	1	20	P	1	S	M	Leñado de Precios de referencia oficial Revisión de una muestra representativa de proyectos con iguales ítems para verificar si tienen el mismo rango establecidos en la lista de precios de referencia.	Listado de asistencia. Bases de datos	Diciembre	Gerencia Técnico Administrativa de Contratación	Número de ítem con precios estándares /Total de ítem existentes en la base de datos.
Contratación	Dadivos por parte de los contratistas a los funcionarios del área de contratación	Direccionar a empresas de papel determinados proyectos	Detrimiento patrimonial Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales	1	20	P	1	S	M	Estimación de las estadísticas de verificación física de las empresas contratadas Lista de chequeo y/o calificación de proponentes.	Bases de datos	abr Jul Sep Nov	Gerencia Técnico Administrativa de Contratación.	Número empresas contratadas que tienen sede en el departamento / Número empresas contratadas
Gestión Jurídica	Interés de terceros	Pérdida de información documental	Detrimiento patrimonial Investigaciones penales, disciplinarias y penales							Realización de copias de seguridad mensuales, Proceso de Gestión de TIC, caracterizado e implementado		Permanente	Líder de gestión documental; Líder de sistemas	Número de copias realizadas/ Número de copias totales al año
Gestión Jurídica	Negligencia, falta de defensa técnica	Pérdida de procesos judiciales	Detrimiento patrimonial Investigaciones penales, disciplinarias y penales							Incluir como obligación específica en el contrato de los abogados externos la entrega de documentos relacionados con sus actuaciones en defensa de los intereses del departamento.		Diciembre	Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	Manual aprobado por acto administrativo Procesos judiciales adjudicados a un responsable / Total de procesos judiciales
Desarrollo Institucional	Falta de compromiso del evaluador y del evaluado	Incumplimiento de la Ley 909 de 2004 y del Acuerdo 137 de 2010	Acarrea sanciones disciplinarias. Pérdida de beneficios	1	10	P	1	3	B	• Jornada de capacitación. • Aplicar métodos participativos que permitan identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios con el objeto de crear un plan que fortalezca las competencias y conocimientos del personal de la Gobernación.	Listado de asistencia	Jun y Nov	Líder Recurso Humano	No. De sensibilizaciones realizadas / No. Políticas establecidas y aplicadas
Desarrollo Institucional	Falta de compromiso del evaluador y del evaluado	Incumplimiento de la Ley 909 de 2004 y del Decreto 1227 de 2005	Acarrea sanciones disciplinarias. Pérdida de beneficios	1	10	P	1	3	B		Oficios Convocatoria Acta de elección del Recurso Humano de la Gobernación	Anual	Secretaría General y Desarrollo Institucional	No. De métodos participativos aplicados
Desarrollo Institucional	Deficiencias en el aplicativo o software. Desconocimiento de la normatividad	Posibles deficiencias en liquidación de Parafiscales y Seguridad Social	Generación de demandas	1	10	P	1	3	B	• Actualizar el software de acuerdo a la normatividad vigente		Jun y Nov	Secretaría General	Módulo de Nomina con especificaciones solicitadas en funcionamiento

Convenciones para Riesgo Inherente: Probabilidad: 1 Rara vez, 2 Improbable, 3 Posible, 4 Probable y 5 Casi seguro. Impacto: 5 Moderado, 10 Mayor y 20 Catastrófico. Zona de riesgo: 5-10 Baja; 15-25 Moderado; 30-50 Alta; 60-100 Extrema

Convenciones para Riesgo Residual: Probabilidad: 1 Rara vez, 2 Improbable, 3 Posible, 4 Probable y 5 Casi seguro. Impacto: 3 Moderado, 4 Mayor y 5 Catastrófico. Zona de riesgo: B:Baja; M:Moderado; A:Alta; E:Extrema

Convenciones para periodo de ejecución: A: Anual; S: Semestral; B: Bimestral; M: Mensual; Q: Quincenal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Gobernación de Arauca																
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción						Monitoreo y Revisión						
Procesos/ Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo inherente		Controles		Valoración del riesgo			Fecha	Acciones	Responsables	Indicador		
				Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Periodo de ejecución	Acciones					Registro	
Desarrollo Institucional	Falta de custodia del archivo. Desorganización de los expedientes	Pérdida de expedientes de contratos de prestación de servicios	Posibles investigaciones disciplinarias.	1	10	10	P	1	3	B	Uso de planillas de control. Escaneo de todos los expedientes	Carpeta control de salida	Jun y Nov	Se inventarió el archivo. Se presta a través de planillas	Secretaría General	Número de expedientes de contratos de prestación de servicios perdidos / número de contratos de prestación de servicios prestados.
Desarrollo Institucional		Atrasos en los siguientes trámites realizados por el Fondo de Pensiones: Nomina, en publicación de edicto, revisión de supervivencia, no pagar cuotas partes en los tiempos previsto, no pagar los bonos pensionales, inconsistencia en PASVOCOL		1	5	5	P	1	3	B	Adquisición de un software para liquidación de nómina *Contratar 2 servidores de apoyo para la oportuna atención a las solicitudes. *	Nominas. Control de OPS del alimentador	Jun y Nov	Proceder a los pagos de las cuotas partes pensionales. Se contrató personal para alimentar PASVOCOL.	Alta Gerencia	*Número de respuestas efectivas (pago de cuotas partes)/ número de solicitudes recibidas. *Bonos pensionales: pagados/bonos pensionales programados
Adquisición Bienes y Servicios	Dedivas por parte de los contratistas a los funcionarios del área de Almacén	Inconsistencias en el recibo y entrega de elementos al almacén	Daño al patrimonio público	1	10	10	P	1	3	B	* Hacer entrega oportuna de los bienes a través de comodatos * Adecuar instalaciones para el almacenamiento y protección de los bienes	Actas de saldo de bodega	Diciembre	Base de datos. Revisión mensual de saldos en bodega	Alta Dirección	* Número de bienes entregados por comodato / Número de bienes solicitados en comodato. * Depósitos Adecuados / Depósitos disponibles.
Gestión Archivística y documental	Deficiente Sistema de Monitoreo y alarma de la Dependencia	Ofrimiento de dinero para alterar la información que reposa en el archivo central	Detrimiento patrimonial	1	10	10	P	1	4	B	* Fortalecimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de alarma. Capacitaciones en el manejo y uso de los sistemas de alarma	Viridos y grabaciones	Abr, Ago, Nov	Destinar la ocupación de los depósitos de archivo exclusivamente a la custodia y almacenamiento de documentos en etapa semiactiva e inactiva.	Líder Proceso Infraestructura a Secretaría General	No. De Mantenimientos realizados, Numero de capacitaciones realizadas
Evaluación y Control	Falta de recursos	Insuficiencia de personal para realizar las labores del proceso	Incumplimiento de las metas de la entidad	3	20	60	P	1	5	E	* Dar cumplimiento al Pla Anticorrupción	Aumento de la planta de personal	Diciembre	Gestión de recursos	Alta Dirección	Equipo Interdisciplinario
Evaluación y Control	Falta de recursos	Falta de recursos para la sostenibilidad del sistema en cuanto a la difusión, socialización y sensibilización.	Desconocimiento de las políticas de la entidad	3	20	60	P	1	5	E	* asignación de recursos en el presupuesto anual de la entidad un rubro para la sostenibilidad del sistema	Actas de reuniones y socializaciones	Diciembre	Gestión de recursos financieros	Alta Dirección	Recursos asignados
Evaluación y Control	Falta de personal	Bajos niveles de control	Incumplimiento de metas de la entidad	3	20	60	P	1	5	E	* Fortalecer y mejorar el plan de auditorías internas	Informes de seguimiento y auditoría	Diciembre	Gestión de recursos y contratación de personal	Alta Dirección	Número d auditorías realizadas / número de auditorías solicitadas



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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 .	Política de riesgos de corrupción definida	Secretaría de Planeación	12-20 /01/2017
	1.2 Socializar y afinar con las dependencias la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	Secretaría de Planeación	20 -24/01/2017
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	Mapa de Riesgos de corrupción elaborado	Secretaría de Planeación	16-19 /01/2017
	2.2 Socializar y afinar del mapa de riesgos de corrupción con las Dependencias	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Secretaría de Planeación	19-24/01/2017
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicar y Divulgar La política de Riesgos de corrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 en la página web de la Gobernación	Política de riesgos de corrupción y Mapa de riesgos de corrupción publicados	Secretaría de Planeación	25-27/01/2017
	4.1 Monitorear mensualmente el mapa de riesgos de corrupción, para para detectar cambios, identificar riesgos emergentes y realizar su posible actualización	Riesgos de corrupción eficientes y actualizados	Secretaría de Planeación	Mensualmente
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	Reporte de monitoreo trimestral publicado	Secretaría de Planeación	Abril, Julio, Octubre
	4.3 Realizar, en caso de ser necesario ajustes al Plan anticorrupción 2017	Reporte de monitoreo trimestral publicado	Secretaría de Planeación	Abril, Julio, Octubre
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Verificar el avance de las acciones propuestas establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Informe cuatrimestral	Oficina Asesora de Control Interno	Abril, Agosto, Diciembre



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN			PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Responsable
Unico	1	Actualizar el manual de trámites y/o servicios del Departamento	Elaborado	El Departamento debe actualizar y solicitar aprobación de nuevos trámites a ser publicados en el Portal de Estado colombiano y el manual se encuentra desactualizado.	Actualización del manual de trámites y presentación de nuevos trámites a ser publicado en el portal	Optimización de los procesos y procedimientos asociados a los trámites y mejora en la prestación de servicios a la comunidad.	Administrativa	Reducción de pasos para el ciudadano	Secretaría General y Desarrollo Institucional
Unico	2	Inscripción de trámites en el portal Estado Colombiano	Inscrito	El Departamento tiene aprobados algunos trámites, y requiere incluir nuevos trámites a ser publicados en el portal del Estado Colombiano	Análisis y propuesta de diseño y optimización de los trámites a ser publicados en el portal del estado colombiano	Permitir a la ciudadanía realizar trámites de manera sencilla y rápida. Facilitar la relación del ciudadano con el Estado y su acceso a sus derechos a través de los trámites	Administrativa	Optimización de los procesos o procedimientos internos.	Secretaría General y Desarrollo Institucional

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	Gobernación de Arauca
Sector Administrativo	
Departamento:	Arauca
Municipio:	Arauca

Orden	Territorial
Año Vigencia:	2017

PLAN DE MEJORA DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO dd/mm/aa	FECHA REALIZACIÓN FIN dd/mm/aa
1	Actualizar el manual de trámites y/o servicios del Departamento	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	El Departamento debe actualizar y solicitar aprobación de nuevos trámites a ser publicados en el Portal de Estado colombiano y el manual se encuentra desactualizado.	Actualización del manual de trámites para la actualización y presentación de nuevos trámites a ser publicado en el portal	Optimización de los procesos y procedimientos asociados a los trámites y mejora en la prestación de servicios a la comunidad.	Secretaría General y Desarrollo Institucional	23/01/2017	30/12/2017
2	Inscripción de trámites en el portal del Estado Colombiano	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	El Departamento tiene aprobados algunos trámites, y requiere solicitar incluir nuevos trámites a ser publicados en el portal del Estado Colombiano	Análisis y propuesta de diseño y optimización de los trámites a ser publicados en el portal del estado colombiano	Permitir a la ciudadanía realizar trámites de manera sencilla y rápida. Facilitar la relación del ciudadano con el Estado y su acceso a sus derechos a	Secretaría General y Desarrollo Institucional	23/01/2017	30/12/2017
3									
4									
5									
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON DEMÁS ENTIDADES GOBIERNOS UNICAS									
1									
2									
3									
4									
5									
Nombre del responsable:			Ingeniero RAUL GARCÍA DÍAZ						
Correo electrónico:			sistemas@arauca.gov.co						
			Número de teléfono: 3165378050						
			Fecha aprobación del plan: 16/01/2016						



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Definir equipo de Profesionales de la Secretaría de Planeación Departamental que recolectarán la información primaria como insumo para la Rendición de Cuentas.	Equipo conformado	Secretaría de Planeación Departamental	01/11/2017
	1.2	Definir Temas, aspectos y contenidos Relevantes que la Entidad debe comunicar y sobre los cuales deben rendir cuentas	Agenda o cronograma definido	Secretaría de Planeación Departamental y Control Interno	01/11/2017
	1.3	Solicitud de información a todas las Dependencias	Circulares internas y externad entregadas	Secretaría de Planeación Departamental	08 - 09 /11/2017
	1.4	Propuesta de 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 trascurso de la Audiencia	Encuesta publicada en la pagina web.	Secretaría de Planeación Departamental y Control Interno	06 - 09 /11/2017
	1.5	Recepción de la información	Notas Internas recibidas	Secretaría de Planeación Departamental	13 -23 /11/2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Consolidación y preparación del Informe de rendición de cuentas	Informe preliminar	Secretaría de Planeación Departamental	26- 28 /11/2017
	2.2	Formato de encuesta de necesidades de información a la ciudadanía Definitivo.	Formato	Secretaría de Planeación Departamental y Control Interno	08/11/2017
	2.3	Formato de preguntas de la Ciudadanía a la Gobernación de Arauca	Formato	Secretaría de Planeación Departamental y Sistemas	08/11/2017
	2.4	Aprobación del lugar y la hora para la realización de la Audiencia Pública	Hora y fecha definidas	Secretaría de Planeación Departamental	01/11/2017
	2.5	Preparación, revisión, aprobación y publicación del arte publicitario del proyecto mediante página web y redes sociales y medios de comunicación	Informe Publicado	Secretaría de Planeación Departamental y Sistemas	02-09/11/2017
	2.6	Grabación de vídeo de invitación del señor Gobernador	Videos, audios	Despacho, Prensa y Sistemas	02-08/11/2017
	2.7	Consolidación y actualización de la Base de Datos de los invitados asistentes	Comunicaciones	Secretaría de Planeación Departamental y Protocolo	02-08/11/2017
	2.8	Envío de Informe de Rendición de cuentas para la revisión de señor gobernador, los Secretarios de Despacho y Entes descentralizados	Acta Consejo de gobierno	Despacho, Secretaría de Planeación Departamental y Gabinete	26/11/2016
	2.9	Redacción y envío de las invitación invitando a los asistentes	Comunicaciones enviadas	Secretaría de Planeación Departamental y Protocolo	21 - 25/11/2017
	2.10	Informe consolidado con los ajustes	Documento Informe final	Secretaría de Planeación Departamental	26-29 /11/2017
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	2.11	Publicación del informe en la Pagina Web de la Gobernación de Arauca	Informe Publicado	Secretaría de Planeación Departamental y Sistemas	30/11/2017
	2.12	Consolidar la presentación General- libreto para la audiencia	Informe en Power Point	Despacho, Secretaría de Planeación Departamental y Gabinete	03/12/2017
	3.1	Preparación y Coordinación de los aspectos logísticos para el desarrollo eficiente del evento Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. refinidos, sillar, sonido entre otros.	Logística dispuesta	Secretaría de Planeación Departamental	12-13/12/2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.2	Realización y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Listado de asistencia y vídeo	Despacho y Secretarios de Despacho	14/12/2017
	4.1	Elaboración del informe de Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas	Informe de resultados publicado	Secretaría de Planeación Departamental y Control Interno	19-20/12/2017
	4.2	Gestión y consolidado de preguntas y sugerencias por parte de la ciudadanía	Acta	Secretaría de Planeación Departamental-Control Interno	20-21/12/2017
	4.3	Publicación del informe de Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y de las preguntas y Sugerencias	Informe Publicado	Secretaría de Planeación Departamental-Control Interno-Sistemas	26/12/2017



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

ENTIDAD: GOBERNACION DE ARAUCA

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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 Modelo de servicio al ciudadano implementado de acuerdo con las fases definidas	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2017
	2.1	Mejorar los canales de atención al ciudadano	Medición permanentemente la satisfacción del ciudadano con respecto a los trámites y servicios que presta la Gobernación de Arauca Implementación de un enlace en la página web para la recepción de quejas y reclamos Dar respuesta oportuna a las PQRSDF que ingresen a la entidad Facilitar el acceso a la información pública a los ciudadanos mediante la optimización de los diferentes canales de comunicación Servidores públicos, contratistas y personal de vigilancia capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional Secretaría General y Desarrollo Institucional Secretaría General y Desarrollo Institucional Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2017 30/06/2017 30/06/2017 30/06/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano	3.1	Realizar capacitación a servidores públicos, contratistas y servicio de vigilancia en los protocolos de servicio al ciudadano			
	3.2	Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano	Estrategia de cambio cultural implementada	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2017
	3.3	Asistir al menos a una capacitación de servicio al ciudadano	Servidores públicos capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2017
Subcomponente 3 Talento humano	4.1	Implementar la política de protección de datos (plan de comunicaciones)	Acciones de la política de protección de datos personales, implementadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional -Prensa y Comunicaciones	30/06/2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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 aplicadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional - Sistema Gestión de Calidad	30/06/2016



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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	30/06/2017
			Modelo de servicio al ciudadano implementado de acuerdo con las fases definidas		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano	2.1	Mejorar los canales de atención al ciudadano	Medición permanentemente la satisfacción del ciudadano con respecto a los trámites y servicios que presta la Gobernación de Arauca	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2017
			Implementación de un enlace en la página web para la recepción de quejas y reclamos		
			Dar respuesta oportuna a las PQRSDF que ingresen a la entidad		
			Facilitar el acceso a la información pública a los ciudadanos mediante la optimización de los diferentes canales de comunicación		
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar capacitación a servidores públicos, contratistas y personal de vigilancia protocolos de servicio al ciudadano	Servidores públicos, contratistas y personal de vigilancia capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2017
	3.2	Implementar la estrategia de cambio cultural con énfasis de servicio al ciudadano	Estrategia de cambio cultural implementada	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2017
	3.3	Asistir al menos a una capacitación de servicio al ciudadano	Servidores públicos capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar la política de protección de datos (plan de comunicaciones)	Acciones de la política de protección de datos personales, implementadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional - Prensa y Comunicaciones	30/06/2017
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 aplicadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional - Sistema Gestión de Calidad	30/06/2016



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
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	Julio de 2017
	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
	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	Permanente
	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
	1.5 Actualizar los set de datos abiertos publicados en datos.gov.co	2 actualizaciones	2 actualizaciones	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Semestral
	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 2017
	2.2 Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRSD 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	Abril 30 de 2017
	2.5 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 2017



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar las Tablas de Retención Documental - TRD de acuerdo con la nueva estructura	TRD actualizadas	TRD actualizadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Junio 30 de 2017
	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	Julio 30 de 2017
	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	Agosto 30 de 2017
	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 2017
	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
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar un diagnóstico de la página 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 2017
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	Abril - Diciembre
	5.2	Realizar un diagnóstico al SIID para evidenciar si permite hacer seguimiento a las solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta 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 y asignación de número único de radicado.	Diagnóstico realizado al SIID	1 diagnóstico del SIID	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Julio 28 de 2017