



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020
GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Enero de 2020



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020
(LEYES 1474 DE 2011, 1712 de 2014 y 1757 de 2015)
GOBERNACIÓN DE ARAUCA

JOSÉ FACUNDO CASTILLO CISNEROS
Gobernador Departamento de Arauca

LUIS MERARDO TOVAR ALTUNA
Secretario de Gobierno y Seguridad Ciudadana

ZULMA YANETTH CADENA BAYONA
Secretaria de Infraestructura Física

BETTY XIOMARA QUENZA VALDERRAMA
Secretaria General y Desarrollo Institucional

VÍCTOR OSCAR PINZÓN ROJAS
Secretario de Desarrollo Agropecuario y Sostenible

WILLIAM ARÉVALO QUINTERO
Secretaria de Educación Departamental

DANIEL ENRIQUE GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
Secretario de Hacienda Departamental

HOLMAN EDUARDO FUENTES GARRIDO
Secretario de Planeación Departamental

BEATRIZ PALACIO MUÑOZ
Secretaria de Desarrollo Social

HEIVIND PALOMINO GUTIÉRREZ
Gerente de Contratación

URIEL NIÑO LOPEZ
Jefe Asesora Oficina Jurídica



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

**COMITÉ ANTICORRUPCIÓN
Gobernación de Arauca**

DORYS PATRICIA ROZO
Técnico
Secretaría de Gobierno

BEATRIZ PALACIO MUÑOZ
Secretaría de Desarrollo Social

DANIEL HERRERA PAYARES
Profesional Universitario
Oficina Asesora Jurídica

SERGIO LEONARDO MARÍN
Profesional Universitario
Gerencia Técnica de Contratación

IVÁN RODRÍGUEZ OSORIO
Profesional Universitario
Secretaría de Hacienda (Presupuesto)

BETTY XIOMARA QUENZA VALDERRAMA
Secretaría General y Desarrollo Institucional

MAURICIO ALBERTO REYES
Técnico
Secretaría General y Desarrollo Institucional

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

LUIS ALBERTO MELO MEDINA
Profesional Universitario
Secretaría de Infraestructura Física

RICARDO ALBERTO GARCÍA
Secretaría de Educación Departamental

MARTHA CECILIA LÓPEZ
Profesional Universitaria
Secretaría de Planeación

NORMA TERESA DUQUE
Asesor de Control Interno
Invitado permanente



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

PRESENTACIÓN

El presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, fue concluido en enero de 2020 en ejecución del cronograma elaborado para tal fin, correspondiendo al inicio de las labores de mi Gobierno 2020 -2023.

El Programa de Gobierno 2020 - 2023 "CONSTRUYENDO FUTURO", contempla como visión "El Departamento de Arauca será en el año 2023 un territorio en paz, ordenado, productivo e incluyente, que basa su desarrollo en el trabajo de su gente y se constituye como punto de conexión logística entre el pacífico colombiano y el atlántico venezolano".

A su vez, el Eje Programático y Estratégico: "ARAUCA CON BUEN GOBIERNO", tiene como acciones específicas el Promover la Rendición de Cuentas, el buen gobierno y la administración pública eficiente, elementos fundamentales que son punto de partida para la elaboración y posterior ejecución y seguimiento a la implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción en el Departamento

Con el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020, 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 2020, de la Gobernación de Arauca es la 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.

Los componentes del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 son:

A. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

B. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción y 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

JOSÉ FACUNDO CASTILLO CISNEROS
Gobernador Departamento de Arauca

Proyectó: Martha C. López L, Profesional Universitario SEPLAD
Revisó: Holman E. Fuentes G., Secretario de Planeación

Arauca, Arauca



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

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

El Departamento de Arauca será en el año 2023 un territorio en paz, ordenado, productivo e incluyente, que basa su desarrollo en el trabajo de su gente y se constituye como punto de conexión logística entre el pacífico colombiano y el atlántico venezolano. Es así como pondremos en marcha estrategias socioeconómicas, que logren fortalecer capacidades, integrando lo público y lo privado mediante la innovación, el emprendimiento urbano y rural, así como el desarrollo empresarial y agroindustrial, a fin sostener un aparato productivo dinámico.

Las potencialidades de esta región son palpables y los buenos resultados del sector primario impactan la participación en la producción nacional, logrando que los beneficios trasciendan hasta la dignificación de la calidad de vida de las familias, en un entorno de equidad y calidad en el acceso a la oferta institucional de servicios públicos. De esta forma, seremos referentes a nivel nacional del buen gobierno, ejerciendo un liderazgo democrático que crea las condiciones para que nuestros sectores productivos avancen hacia la generación de valor y contribuyan a la consolidación de la paz en nuestra región.

Es momento de demostrar nuestra oferta turística, la sostenibilidad ambiental, la autonomía de la mujer araucana, el ímpetu de nuestra juventud y la fuerza de nuestros campesinos, factores que hacen la diferencia frente a otras regiones y nos permiten mejorar nuestra competitividad.



Secretaría de
Planeación

CONSTRUYENDO
FUTURO

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

Están en proceso de conformación, una vez sea aprobado el Plan de Desarrollo 2020-20203, se incluirán mediante actualización del presente.

PRINCIPIOS

Están en proceso de conformación, una vez sea aprobado el Plan de Desarrollo 2020-20203, se incluirán mediante actualización del presente

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 2020 -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.

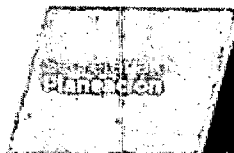
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Probabilidad: Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un periodo 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 para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

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

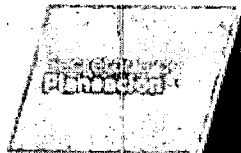
- Pérdida de información vital para la defensa de la administración
- No ejercer la adecuada defensa de los intereses de la administración

• 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



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

- **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 autocontrol

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 2020 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 2020

5. Seguimiento

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



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

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:

- Impuesto al degüello de ganado mayor: La Gobernación de Arauca, ha racionalizado este trámite de modo que se permite al usuario realizar por internet éste trámite, aportándole agilidad y reducción de costos en desplazamientos y demoras innecesaria.

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



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

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.

- Actualizar el Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas de acuerdo al Manual único de Rendición de Cuentas Versión 2 de la Función Pública
- Definición de temas, aspectos y contenidos Relevantes que la Entidad debe comunicar y sobre los cuales deben rendir cuentas
- Actualizar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés para identificar características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo de la entidad de acuerdo al Protocolo manejado por Prensa
- Publicar en la página web, en la emisora de la Gobernación Arauca en Paz, page Facebook, redes sociales, pantallas institucionales las actividades de rendición de cuentas del mandatario.
- Diseñar la encuesta o formato de inscripción de pregunta en la página web, dirigida al gobernador de necesidades de información a la ciudadanía la cual se responderá en el transcurso de la Audiencia

2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

- Realizar la caracterización de ciudadanos y grupos de interés con el fin de identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo de la entidad.
- Definir el Formato de preguntas de la Ciudadanía a la Gobernación de Arauca



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

- Preparación, revisión, aprobación y publicación del arte publicitario de la rendición de cuentas mediante página web y redes sociales y medios de comunicación para conocimiento de la comunidad.
- Informe de Rendición de cuentas para la revisión de señor gobernador, los Secretarios de Despacho y Entes descentralizados para ser aprobado en Consejo de Gobierno
- Publicación del informe Definitivo en la Página Web de la Gobernación de Arauca
- Consolidar la presentación General- libreto para la audiencia

3. Responsabilidad

- Establecer el procedimiento mediante página web para atender las inquietudes de las comunidades y darle respuesta durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
- Realizar encuesta de percepción durante el desarrollo de la Audiencia, elaborar informe de Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas
- Generar informes de seguimiento parcial de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.
- Realizar acciones de sensibilización sobre la importancia de mejorar los espacios de participación ciudadana

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE SERVICIO 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, administrativa sancionatoria 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.



CONSTRUYENDO FUTURO

- 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 menos a una capacitación del programa nacional de servicio al ciudadano.

4. Normativo y procedimental

- Implementar la política de protección de datos (plan de comunicaciones).

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, adicionalmente con la emisora de la Gobernación Arauca en Paz, page Facebook, redes sociales, pantallas institucionales.

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"

- Actualizar el 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



- Asegurar el registro de los contratos de la Gobernación en el SECOP
- Actualizar los set de datos abiertos publicados en datos.gov.co.
- Diseñar e implementar una campaña para promover el uso de los datos abiertos
- 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.

JOSÉ FACUNDO CASTILLO CISNEROS
Gobernador de Arauca

Proyectó: Martha C. López L, Profesional Universitario SEPLADE
Revisó: Holman E. Fuentes G. Secretario de Planeación Departamental



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO 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	12-11-2019 a 22/11/2020
	1.2	Socializar y afinar con las dependencias la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	Secretaría de Planeación	22/01/2020
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	01-12-2019 al 07 /01/2020
	2.2	Socializar y afinar del mapa de riesgos de corrupción con las Dependencias.	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Secretaría de Planeación	17 al 22/01/2020
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar y Divulgar La política de Riesgos de corrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 en la página web de la Gobernación	Política de riesgos de corrupción y Mapa de riesgos de corrupción publicados	Secretaría de Planeación	31/01/2020
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	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
	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 2020	Ajuste al PAAC publicado	Secretaría de Planeación	En el mes siguiente a la fecha en que se realiza el ajuste
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Verificar la efectividad del avance de las acciones propuestas establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Informe cuatrimestral	Oficina Asesora de Control Interno	Abril, Agosto, Diciembre



CONSTRUYENDO
FUTURO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

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			Controles	Valoración del riesgo					Fecha	Acciones	Responsables	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual		Acciones asociadas al control							
				Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registro
Dirección de Estrategia	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	Dificultad o Incumplimiento de las metas	1	5	5	P	1	3	M	A	Jornada de armonización y reconocimiento de las funciones y calidades del equipo de planta	Asistencias a reuniones de armonización	Abril	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 reincorporación a los servidores públicos sobre las funciones del cargo.	Lista de asistencia a jornadas de inducción y reincorporación	Julio	Reuniones de líderes de proceso con su equipo de trabajo para reafirmar conocimientos 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.	Procedimientos implementados	Mar, Jun, Sep, Dic	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	Amiguismo 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	Propuestas recibidas	Mar, Jun, Sep, Dic	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 SECOP
	Deficientes valores éticos en la comunidad	Soborno (Cohecho).	Perjuicio 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.	Asistencias a las jornadas de sensibilización	Mayo y Octubre	Verificar listas de asistencia a las jornadas de sensibilización	Alta Dirección y Secretaria 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	Asistencias a las jornadas de socialización	Mayo y Octubre	Verificación del cumplimiento del cronograma y participación de los servidores públicos durante las jornadas de sensibilización	Alta Dirección y Secretaria General.	Número de servidores sensibilizados / Número total de servidores.
Gestión para la Articulación Institucional	Deficiente red del servicio de internet	Demora e inadecuado servicio en la expedición de pasaportes	Caída del sistema, lo que imposibilita la prestación del servicio.	4	10	40	C	3	5	M		Monitoreo y mantenimiento al servicio de internet	Solicitud de mejora del servicio	Abr, Ago, Nov	Revisión del sistema, Revisión del formato de quejas y reclamos	Líder Proceso Relaciones Internacionales	No. De solicitudes de mantenimiento / No. De mantenimientos efectuados
Infraestructura y Hábitat	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 de obras	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	Oficios enviados. Trámites radicados	Abr, Ago, Nov	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 externos	No. conceptos con respuesta /No. de conceptos solicitados

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 Controles: P: Preventivos; D: Detectivos; C: Correctivos.

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, T: Trimestral, B: Bimestral, M: Mensual, Q: Quincenal



CONSTRUYENDO
FUTURO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																		
Entidad: Gobernación de Arauca				Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión				
Identificación del Riesgo				Valoración del riesgo										Fecha	Acciones	Responsables	Indicador	
Procesos/ Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo			Controles	Riesgo Residual			Acciones asociadas al control							
				Riesgo Inherente				Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro					
Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de ejecución	Acciones							Registro				
Adquisición de Bienes y Servicios	Dadivas por parte de los contratistas a los funcionarios del área de contratación	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.	Detrimento patrimonial Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales	1	20	20	P	1	5	M		Hacer estudios de las condiciones del proyecto y establecer una metodología sobre los históricos de contratación	Listados de asistencia	Asistencias a reuniones	Capacitar al personal en ley 1474, estatuto anticorrupción	Gerencia Técnica de Contratación	Número Total de proyectos con pliegos de condiciones técnicamente bien elaborados /Número Total de pliegos de condiciones elaborados.	
Adquisición de Bienes y Servicios	Dadivas por parte de los contratistas a los funcionarios del área de contratación	Proyección de presupuestos con sobre costos para beneficiar a futuros contratistas	Detrimento patrimonial Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales	1	20	20	P	1	5	M		Listado 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	Capacitación de los funcionarios Establecer un mecanismo técnico que permita proyectar bases de datos confiables del sector en el que se vaya a trabajar	Gerencia Técnica de Contratación	Numero de ítem con precios estándares /Total de ítem existentes en la base de datos.	
Adquisición de Bienes y Servicios	Dadivas por parte de los contratistas a los funcionarios del área de contratación	Direccionar a empresas de papel determinados proyectos	Detrimento patrimonial Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales	1	20	20	P	1	5	M		Estimación de las estadísticas de verificación física de las empresas contratadas Lista de chequeo y/o calificación de proponentes	Base de datos	abr Jul Sep Nov	Solicitar a la cámara de comercio bases de datos.	Gerencia Técnica de Contratación	Numero empresas contratadas que tienen sede en el departamento / Numero empresas contratadas	
Seguridad Jurídica	Pérdida del proceso judicial	Pérdida de información vital para para la defensa de la administración	Detrimento patrimonial Investigaciones fiscaes, disciplinarias y penales	1	20	5						Realización de copias de seguridad mensuales, Proceso de Gestión de TIC, caracterizado e implementado		Permanente		Líder de gestión documental; Líder de sistemas todos	Número de copias realizadas/ Número de copias totales al año	
Seguridad Jurídica	Negligencia, falta de defensa técnica	No ejercer la adecuada defensa de los intereses de la administración	Detrimento patrimonial Investigaciones fiscales, disciplinarias y penales	1	20	5						Incluir como obligación específica en el conrato 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	
Provisión de recursos para la mejora continua	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	10	P	1	3	B		* Jornada de capacitación.	Listado de asistencia	Jun y Nov	Capacitaciones a secretarios y asesores con personal a cargo	Líder Recurso Humano	No. De sensibilizaciones realizadas / No. Políticas establecidas y aplicadas	
Provisión de recursos para la mejora continua	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	10	P	1	3	B		* 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 Recurso Humano de la Gobernación	Oficios Convocatoria Acta de elección Acto administrativo de conformación	Annual	Comunicaciones al ordenador del gasto informando la fecha de vencimiento y elaborando la convocatoria	Secretaría General y Desarrollo Institucional	No. De métodos participativos aplicados	
Provisión de recursos para la mejora continua	Deficiencias en el aplicativo o software. Desconocimiento de la normatividad	Posibles deficiencias en liquidación de Parafiscales y Seguridad Social	Generación de demandas	1	10	10	P	1	3	B		* Actualizar el software de acuerdo a la normatividad vigente	Planillas pagadas	Jun y Nov	Adquisición de nuevo módulo para liquidación de la nómina	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 Controles: P:Preventivos; D: Detectivos; C: Correctivos.

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, T:Trimestral, B:Bimestral, M:Mensual, Q:Quincenal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

ENTIDAD: GOBERNACION 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		Riesgo Inherente	Controles	Valoración del riesgo					Fecha	Acciones	Responsables	Indicador	
				Probabilidad	Impacto			Zona de riesgo	Riesgo Residual		Acciones asociadas al control						
									Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de ejecución					Acciones
Provisión de recursos para la mejora continua	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	Gerencia Técnica de Contratación	Número de expedientes de contratos de prestación de servicios perdidos / número de contratos de prestación de servicios prestados.
Provisión de recursos para la mejora continua	No se cuente con recursos en el rubro de cuotas-partes para el pago	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		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. Contrato de OPS del alimentador	Jun y Nov	Proceder a los pagos de las cuotas partes pensionales. Se contrató personal para alimentar PASIVOCOL.	Alta Gerencia	*Número de respuestas efectivas (pago de cuotas partes)/ número de solicitudes recibidas. *Bonos pensionales pagados/bonos pensionales programados
Adquisición Bienes y Servicios	Dadivas por parte de los contratistas a los funcionarios del área de Almacén	Inconsistencias en el recibo y entrega de elementos al almacén	Detrimiento del 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 / Numero de bienes solicitados en comodato. * Depósitos Adecuados / Depósitos disponibles.
Gestión Archivística y documental	Deficiente Sistema de Monitoreo y alarma de la Dependencia	Deficiente sistema de Monitoreo y alarma de la dependencia	Detrimiento patrimonial	4	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	Videos 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 Secretaría General	No. De Mantenimientos realizados, Numero de capacitaciones realizadas
Evaluación y Seguimiento	Falta de recursos	Insuficiencia de personal para realizar las labores del proceso	Incumplimiento de las metas de la entidad	3	20	80	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 Seguimiento	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	80	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 Seguimiento	Falta de personal	Bajos niveles de control y autocontrol	Incumplimiento de mtas 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	Numero d auditorías realizadas / número de auditorías solicitadas

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 Controles: P: Preventivos; D: Detectivos; C: Correctivos.

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, T: Trimestral, B: Bimestral, M: Mensual, Q: Quincenal

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

Sector administrativo: **No Aplica**

Departamento: **Arauca**

Municipio: **ARAUCA**

Orden: **Territorial**

Año vigencia: **2020**

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Plantilla Único - Hijo	4359	Impuesto al degüello de ganado mayor	Inscrito	Cambio de la normatividad departamental	Actualización del estatuto departamental Ordenanza 04E de 2017.	Infomración actualizada	Normativa	Aumento de vigencia del trámite	15/01/2020	31/12/2020	SECRETARIA DE HACIENDA DEPARTAMENTAL	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

ENTIDAD: GOBERNACION 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	Actualizar el Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas de acuerdo al Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2 de la Función Pública	Plan de Acción del Proceso de Rendición de Cuentas 2020 ajustado	Secretaria de Planeación Departamental	30/10/2020
	1.2	Definición de temas, aspectos y contenidos Relevantes que la Entidad debe comunicar y sobre los cuales deben rendir cuentas	Agenda o cronograma definido	Secretaria de Planeación Departamental y Control Interno	03/11/2020
	1.3	Actualizar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés para identificar características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo de la entidad de acuerdo al Protocolo manejado por Prensa	Comunicaciones, invitaciones, Protocolo	Secretaria de Planeación Departamental y Protocolo	03 al 06/11/2020
	1.4	Publicar en la página web, en la emisora de la Gobernacion Arauca en Paz, page facebook, redes sociales, pantallas institucionales las actividades de rendición de cuentas del mandatario.	Controles políticos adelantados, publicaciones, cartillas, etc	Unidades Ejecutoras y Entes Descentralizados	01/01/2020 al 31/12/2020
	1.5	Diseñar la encuesta o formato de inscripción de pregunta en la página web, dirigida al gobernador de necesidades de informacion a la ciudadanía la cual se responderá en el trascurso de la Audiencia	Encuesta publicada en la pagina web.	Secretaria de Planeación Departamental y Control Interno	06/11/2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la caracterización de ciudadanos y grupos de interés con el fin de identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo de la entidad.	Estrategia y procedimiento actualizado de Rendición de Cuentas	Secretaría de Planeación Departamental	30/10/2020
	2.2	Definir el Formato de preguntas de la Ciudadanía a la Gobernacion de Arauca	Formato	Secretaria de Planeación Departamental y Sistemas	06/11/2020
	2.3	Preparación, revisión, aprobación y publicación del arte publicitario de la rendición de cuentas mediante página web y redes sociales y medios de comunicación para conocimiento de la comunidad	Informe Publicado	Secretaria de Planeación Departamental y Sistemas	09 al 11/11/2020
	2.4	Informe de Rendición de cuentas para la revisión de señor gobernador, los Secretarios de Despacho y Entes descentralizados para ser aprobado en Consejo de Gobierno	Acta Consejo de gobierno	Despacho, Secretaria de Planeación Departamental y Gabinete	27/11/2020
	2.5	Publicacion del informe Definitivo en la Pagina Web de la Gobernacion de Arauca	Informe Publicado	Secretaria de Planeación Departamental y Sistemas	01 al 04/12/2020
	2.6	Consolidar la presentacion General- libreto para la audiencia	Informe en Power Point	Despacho, Secretaria de Planeación Departamental y Gabinete	02/12/2020
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	Establecer el procedimiento mediante pagina web para atender las inquietudes de las comunidades y darle respuesta durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Encuestas recibidas	Secretaría de Planeación Departamental	07/12/2020
	3.2	Realizar encuesta de percepción durante el desarrollo de la Audiencia, elaborar informe de Resultados de la Audiencia Publica de Rendicion de cuentas	Encuesta aplicada e informe de resultados publicado	Secretaria de Planeación Departamental-Control Interno-Sistemas	7 al 11/12/2020
	3.3	Generar informes de seguimiento parcial de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.	Invitaciones, cuñas radiales, afiches promocionales, pasacalles	Secretaria de Planeación Departamental	17/11/2020 al 11/12/2020
	3.4	Realizar acciones de sensibilización sobre la importancia de mejorar los espacios de participación ciudadana	Jornadas al año	Secretaria de Planeación Departamental	17/11/2020 al 07/12/2020



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

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	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020
			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 tramites y servicios que presta la Gobernación de Arauca	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020
			Implementación de un enlace en la página web para la recepción de quejas y reclamos	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020
			Dar respuesta oportuna a las PQRSDF que ingresen a la entidad	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020
			Facilitar el acceso a la información pública a los ciudadanos mediante la optimización de los diferentes canales de comunicación	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar capacitación a servidores públicos, contratistas y servicio de vigilancia en los protocolos de servicio al ciudadano	Servidores públicos, contratistas y personal de vigilancia capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020
	3.2	Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano	Estrategia de cambio cultural implementada	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/06/2020
	3.3	Asistir al menos a una capacitación de servicio al ciudadano	Servidores públicos capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	30/12/2020
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	30/08/2020
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	30/06/2020



**CONSTRUYENDO
FUTURO**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

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	Permanente
	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 y Gerencia de Contratación	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 2020
	2.1	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	Julio 30 de 2020
	2.2	Modificar el acto administrativo de gestión de peticiones, quejas y reclamos incluyendo los costos de reproducción de información diferente a copias, de acuerdo con los medios en que reposa la información de la entidad	1 acto administrativo actualizado	1 acto administrativo actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Junio 30 de 2020

Calle 20 - Carrera 21 Esquina · **Arauca, Arauca**
PBX (57) (7) 885 2476 · www.arauca.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

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	Diciembre 30 de 2020
	3.2	Revisar y actualizar el registro de activos de información	1 registro de activos de información actualizado	1 registro de activos de información actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2020
	3.3	Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	1 índice actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Diciembre 30 de 2020
	3.4	Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado	1 esquema actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Agosto 30 de 2020
	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 pagina web de la Gobernación en materia de accesibilidad web.	1 diagnóstico de accesibilidad web elaborado	1 Documento de diagnóstico realizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Septiembre 30 de 2020
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Actualizar e Incluir en el informe de PQRSD el capítulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Capítulo incluido en el informe de PQRSD	1 informe realizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Enero - junio
	5.2	Realizar un ajuste al módulo de Correspondencia en el SIID que permita la consolidación del informe semestral según Ley de Transparencia (número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Ajuste realizado al SIID	al módulo de correspondencia	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Julio 28 de 2020