



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016
LEYES 1474 DE 2011, 1712 de 2014 y 1757 de 2015
GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Marzo de 2016



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016
(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

JESÚS DANIEL HERRERA PAYARES
Profesional Especializado
Oficina Asesora Jurídica

EDGAR CADENA DÍAZ
Gerente de Contratación

REINALDO REYES RAMÍREZ
Profesional Especializado
Secretaría de Hacienda (Presupuesto)

RUBÉN DARÍO LARA BUSTAMANTE
Profesional Especializado
Secretaría de Educación

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



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 2016, y en cumplimiento de los lineamientos consagrados en las Leyes 1474 DE 2011, 1712 de 2014 y 1757 de 2015 hemos 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 2016, 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 2016:

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA
2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.
 - A. Gestión del Riesgo de Corrupción - Identificación de riesgos de corrupción, mapa de riesgos de corrupción y mapa de riesgos por procesos.
 - B. Racionalización de trámites
 - C. Rendición de cuentas
 - D. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
 - E. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información


RICARDO ALVARADO BESTENE Resl 715/2016
Gobernador Departamento de Arauca



1. 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 una región de frontera que construye la paz, que habrá sembrado la bonanza petrolera para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y el ordenamiento sostenible de su territorio, a partir de la fortaleza de su institucionalidad, sobre la base de un alto sentido ético de lo público y una fuerte alianza entre los sectores público, privado y académico. 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."

OBJETIVOS 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.

PRINCIPIOS DE DESARROLLO

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 "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.

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: Durante el proceso de discusión, construcción y formulación del Plan de Desarrollo, Las Secretarías y Entes Descentralizados del Departamento garantizarán la realización de los efectivos procedimientos de participación ciudadana desde el marco de cada una de sus competencias. Al igual que durante el proceso de ejecución y de evaluación del mismo.

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.

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.

VALORES DEL DESARROLLO

Como fundamento esencial de la acción gubernamental y para la prosperidad colectiva:

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 de subsidiaridad 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.



2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016 - GOBERNACIÓN DE ARAUCA

OBJETIVO

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

A. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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.



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.

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).

• Contratación:

- Tráfico de influencias
- Generación de información sectorial dispersa.
- Baja capacidad de respuesta para la aplicación de políticas nacionales.
- Estudios previos y / o de factibilidad con débil soporte técnico, realizados por personal con perfil no idóneo.
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- El recurso humano asociado a los procesos contractuales con diferentes propuestas supera 100% de la capacidad laboral.
- Designar supervisor con perfiles no idóneos.
- Concentración de labores de Supervisión de múltiples contratos en poco personal
- Recursos insuficientes para garantizar visitas técnicas de supervisión.
- Incurrir en sobre costos en la formulación de los proyectos
- Contratar con empresas de papel.

• Información y Comunicación:

- Traumatismos en la Administración por concentración de información o procesos en una sola persona, al retirarse del cargo.

4. Estrategias

La Gobernación de Arauca cuenta con un mapa de riesgos por procesos, identificando sus causas, consecuencias, clasificación, con análisis y valoración de estos, 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
 - Actualizar de la política de riesgos de corrupción
 - Socializar con los grupos de valor de la política de riesgos de corrupción
 - Ajustar la política de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones de los grupos de valor
 - Publicar la política de riesgos de corrupción
- 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción"
 - Realizar 4 reuniones de trabajo con delegados de cada Dependencia para identificar riesgos
 - Socializar del mapa de riesgos de corrupción con los delegados de cada Dependencia
 - Realizar 6 reuniones con los delegados de las dependencias para ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones de los delegados de cada Dependencia
 - Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo
- 3 Consulta y divulgación
 - Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo
 - Divulgar el mapa de riesgos de corrupción definitivo
- 4 Monitoreo o revisión
 - Gestionar periódicamente los riesgos de corrupción
 - Garantizar controles eficaces y eficientes
 - Detectar cambios en el contexto interno y externo
 - Identificar riesgos emergentes
 - Actualizar el mapa de riesgos de corrupción
 - Monitorear mensualmente el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de proceso
- 5 Seguimiento
 - Realizar análisis de causas y controles - Riesgos de Corrupción
 - Realizar seguimiento a la efectividad de los controles incorporados - Riesgos de Corrupción

B. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1. Definiciones

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición



o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

2. Marco Legal

Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"

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

3. Estrategias

La Gobernación del Departamento de Arauca, busca 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

C. RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

2. Marco Legal

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010

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

3. Estrategias

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

- Publicar, difundir y mantener actualizada información relevante sobre los avances de la gestión departamental
- Publicar los avances de los encuentros con la comunidad para dar a conocer los resultados de la gestión departamental
- Mantener actualizada la página web en el enlace de rendición de cuentas
- Publicación de informes periódicos dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés
- Documentos que compilan la información de rendición de cuentas para ser entregados a los ciudadanos en las visitas a los municipios
- Realizar videos con informes de avances y resultados del departamento

2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

- realizar mesas internas de trabajo con los Equipos sectoriales y elaborar informes para rendir cuentas sobre los temas de interés de cada equipo
- Realizar mesas de trabajo entre Secretarías de despacho y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales
- Realizar chat temáticos entre las dependencias sectoriales y grupos de interés y ciudadanía en general para rendir cuentas
- Realizar un encuentro con la ciudadanía para la Audiencia Pública de rendición de cuentas



- 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas
 - Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los ciudadanos y grupos de interés en acciones de mejora y plan anticorrupción
 - Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los equipos de trabajo internos
 - Realizar actividad lúdica con los equipos de trabajo para interiorizar la política de rendición de cuentas
 - Campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendición de cuentas
- 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional
 - Evaluación de los encuentros realizados entre las dependencias sectoriales y los ciudadanos y organizaciones sociales y divulgación de resultados a los participantes y servidores del departamento
 - Aplicar una encuesta sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados
 - Evaluar las mesas de trabajo sectoriales en el ejercicio de rendición de cuentas
 - Evaluar los chat realizados sobre rendición de cuentas

D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Definiciones

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

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

Reclamo: 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.



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.

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
 - Actualizar el formato de recepción de PQRS y el modelo de informes
 - Actualizar el reglamento interno de PQRS de acuerdo con la normativa vigente
- 5 Relacionamiento con el ciudadano
 - Aplicar, analizar y retroalimentar encuestas de verificación y calidad del servicio.

E. 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 el ciudadano 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

- Implementar y Mejorar el formulario en línea para la recepción de PQRSD de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC
- Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRSD ajustados a la normativa vigente
- Elaborar e implementar el formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta
- 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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

A. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

ENTIDAD:

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Actualizar de la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción actualizada	Secretaría de Planeación	31/03/2016
	1.2 Socializar con los grupos de valor de la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	Secretaría de Planeación	08/04/2016
	1.3 Ajustar la política de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones de los grupos de valor	Política de riesgos de corrupción ajustada	Secretaría de Planeación	15/04/2016
	1.4 Publicar la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción publicada	Secretaría de Planeación	18/04/2016
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar 4 reuniones de trabajo con delegados de cada Dependencia para identificar riesgos	Riesgos de corrupción identificados	Secretaría de Planeación	16/03/2016
	2.2 Socializar del mapa de riesgos de corrupción con los delegados de cada Dependencia	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Secretaría de Planeación	17/03/2016
	2.3 Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones de los delegados de cada Dependencia	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	Secretaría de Planeación	28/03/2016
	2.4 Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Secretaría de Planeación	31/03/2016
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado permanentemente	Secretaría de Planeación	18/04/2016 31/12/2016
	3.2 Divulgar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción divulgado permanentemente	Secretaría de Planeación	18/04/2016 31/12/2016
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1 Gestionar periódicamente los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción administrados	Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados Secretaría de Planeación	18/04/2016 31/12/2016
	4.2 Garantizar controles eficaces y eficientes	Controles eficaces y eficientes	Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados Secretaría de Planeación	18/04/2016 31/12/2016
	4.3 Detectar cambios en el contexto interno y externo	Análisis del contexto actualizado	Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados Secretaría de Planeación	18/04/2016 31/12/2016
	4.4 Identificar riesgos emergentes	Riesgos de corrupción emergentes identificados	Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados Secretaría de Planeación	18/04/2016 31/12/2016
	4.5 Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados Secretaría de Planeación	18/04/2016 31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

GOBERNACION DE ARAUCA

ENTIDAD:

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	4.6 Monitorear mensualmente el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de proceso	Reporte de monitoreo mensual	Secretaría de Planeación	18/04/2016 31/12/2016	
	5.1 Realizar análisis de causas y controles - Riesgos de Corrupción	Informe cuatrimestral	Oficina Asesora de Control Interno	30/05/2015	
	5.2 Realizar seguimiento a la efectividad de los controles incorporados - Riesgos de Corrupción	Informe cuatrimestral	Oficina Asesora de Control Interno	30/09/2016	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



GOBIERNO DE ARICA													
ENTIDAD: GOBIERNO DE ARICA													
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN													
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO			MONITOREO Y REVISIÓN			
PROCESOS / SUJETO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE		CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL	FECHA	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
				PROBABILIDAD	IMPACTO		PROBABILIDAD	IMPACTO					
Desconocimiento o Estrategico	Falta de confianza del líder en su equipo de trabajo al inicio de labores.	Concentración de autoridad o exceso de poder u omisión de sus obligaciones	Dificultad o incumplimiento de las metas	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1	3 Moderado	Jornada de socialización y capacitación a los servidores públicos y calidades del equipo de planta	abril-16	Reuniones de líderes de proceso con su equipo de trabajo para identificar necesidades de capacitación	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.	Extratramitación de funciones.	Sanciones, vicios de nulidad de actos administrativos, falta de legitimidad de la administración	Rara vez	Moderado	Preventivo	1	3 Moderado	Jornada de inducción y socialización a los servidores públicos sobre las funciones del cargo.	Jun-16	Reuniones de líderes de proceso con su equipo de trabajo para realimentar conocimientos en torno a sus funciones.	Alta Dirección, Líder Talento Humano.	Número de funcionarios capacitados / Total de funcionarios.
	Falta de identificación y sensibilización de los actores involucrados en el proceso de contratación.	Canales de comunicación deficientes	Desinformación, incertidumbre y pérdida de confianza	Casi seguro	Moderado	Correctivo	1 rara vez	3 Moderado	Fortalecer y ajustar los canales de comunicación en la entidad.	Marzo, Junio, Septiembre, diciembre	Verificación de los procedimientos implementados	Alta Dirección, prensa.	Número de procedimientos implementados / Total de procedimientos que conforman el plan de contratación
	Desconocimiento de la normatividad contractual, estatuto de la administración y el presupuesto.	Angustia y desconfianza	Violación del principio de transparencia y selección objetiva de oferentes	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 rara vez	Moderado	Estandarizar los criterios de selección en los pliegos de condiciones para cada modalidad de contratación	Marzo, Junio, Septiembre, diciembre	Revisión de cumplimiento de cronología del proceso y criterios de selección	Gerencia de Contratación	Número de procesos adjudicados y seleccionados / Número de procesos adjudicados y seleccionados en el SERCOP
	Deficientes valores éticos en la comunidad	Deficientes valores éticos en la comunidad	Soborno (Cohecho).	Perjuicio del interés común y pérdida de confianza en la gobernabilidad	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 rara vez	Moderado	Realizar jornadas de sensibilización a los servidores públicos sobre los principios éticos.	Mayo y Octubre	Verificar listas de asistencia a las jornadas de sensibilización	Alta Dirección y Secretaría General.
	Permisividad en la aplicación de los procedimientos internos de la entidad	Tráfico de influencias	Pérdida de credibilidad y confianza en la entidad	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 rara vez	Moderado	Realizar jornadas de sensibilización sobre los delitos contra la administración pública	Mayo y Octubre	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.



ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE BAJA CALIFORNIA

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO				MONITOREO Y REVISIÓN					
PROCESOS / OBJETO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE		CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		FECHA	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR			
				PROBABILIDAD	IMPACTO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES							
Contratación	Desarticulación en el ejercicio de las responsabilidades de las dependencias y afines de un protagonismo sectoriales	Generación de información consolidada del sector, dificultades para la elaboración de proyectos y diagnósticos sectoriales	Falta de información consolidada del sector, dificultades para la elaboración de proyectos y diagnósticos sectoriales	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 rara vez	Moderado	Baja	Monitorear la alimentación de la base de datos de indicadores sectoriales.	Junio y Noviembre	Verificar en las tablas de ejecución que la información esté actualizada.	Alta Dirección y Líderes Sectoriales.	Número de indicadores reportados en el periodo / Número Total de indicadores propuestos a reportar en el periodo			
	Conocimiento parcial de competencias de la entidad	Baja capacidad de respuesta para la aplicación de políticas nacionales.	Incumplimiento de responsabilidades que imponen las políticas diseñadas por el gobierno nacional	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 rara vez	Moderado	Baja	Monitorear continuamente las políticas que el gobierno nacional genere y sean competencia de la entidad para el cumplimiento del programa	Septiembre	Verificación de avance en la implementación de las nuevas políticas en el departamento	Alta Dirección y las Unidades Ejecutoras que tengan incidencia en el tema sectorial específico	Número de Políticas implementadas en el periodo / Número de nuevas políticas generadas por el gobierno nacional a ser implementadas en el departamento			
	Asignación de responsables de elaborar estudios previos o factibilidad sin verificación de requisitos.	Estudios previos y/o de factibilidad con debil soporte técnico, falta de verificación de requisitos por personal con perfil no idoneo.	Estudios previos y/o de factibilidad de baja calidad. Faltas de verificación de requisitos a la administración	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 rara vez	Moderado	Baja	Sensibilizar a los jefes de dependencia para verificar el cumplimiento de requisitos al momento de designar responsables de la elaboración de estudios previos y/o de factibilidad.	Mayo	Verificar listas de asistencia a las jornadas de sensibilización	Alta Dirección y Gerencia de Contratación	Número de jefes que asisten a las jornadas de sensibilización / número total de jefes			
Contratación	Falta de ética y compromiso institucional.	Riesgos de condiciones hechas a la medida de una firma en particular.	Difícil y/o mala calidad, incumplimiento con el objeto del contrato, retrasos en la entrega de productos	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 rara vez	Moderado	Baja	Sensibilización a los servidores públicos para realizar seguimiento a los lineamientos del Estatuto de Contratación Pública y Estatuto Anticorrupción.	Mayo	Verificación del número de proyectos que no presentaron observaciones o demandas por incumplimiento, retrasos o productos de mala calidad	Alta Dirección y Gerente de Contratación	Número Total de proyectos con pliegos de condiciones técnicamente bien elaborados /Número Total de pliegos de condiciones elaborados.			
	Falta de control al analizar la capacidad laboral del recurso humano a contratar.	El recurso humano asociado a los procesos contractuales por parte del contratista proporcionalmente supera 100% de la capacidad laboral.	Incumplimiento en las actividades programadas por parte del contratista	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 rara vez	Moderado	Baja	Implementar como requisito de selección del recurso humano el inicio de actividades laborales, la declaración del % de compromiso de capacidad laboral, el cual no puede superar el 100%	Mayo	Revisión de una muestra de contratos para verificar que la carga laboral por profesional no supere el 100%	Alta Dirección y Gerente de Contratación.	Número de profesionales asociados a la muestra que no superan el 100% de su capacidad laboral / Número total de profesionales asociados a la muestra			



ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARICA MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

PROCESOS / OBJETO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO				MONITOREO Y REVISIÓN			
	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE		CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		ZONA DE RIESGO	PERÍODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		FECHA	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
				PROBABILIDAD	IMPACTO		PROBABILIDAD	IMPACTO			ACCIONES	REGISTRO				
	Proceso insuficiente para la selección de Supervisores.	Designar supervisor con perfiles no idóneos.	Entrega de obras, bienes o servicios sin ningún tipo de control técnico	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 Rara vez	Moderado	Baja	Anual	Seleccionar y/o contratar los supervisores de asignación de conformidad con el reglamento y tipo de contrato.	Actos administrativos de asignación de supervisores (Resolución, contrato u orden de prestación de servicios).	Septiembre	Revisión de requisitos que fueron verificados al momento de designar las supervisiónes	Todas las unidades ejecutoras.	Supervisores seleccionados objetivamente /total de Supervisores
	Rescudo número de Supervisores.	Concentración de labores de Supervisión de múltiples contratos en poco personal	Baja calidad de la supervisión, insuficiente tiempo disponible para programar las visitas de supervisión	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 Rara vez	Moderado	Baja	Anual	Asignación de personal de apoyo a la Supervisión, en lo posible por inversión.	Actos administrativos de asignación de supervisores (Resolución, contrato u orden de prestación de servicios).	Diciembre	Verificación del número de supervisiónes asignadas a cada supervisor	Todas las Unidades Ejecutoras.	Supervisiónes Asignadas /Número de Supervisores requeridos.
	Falta de asignación de recursos para ejecutar actividades de supervisión.	Recursos insuficientes para garantizar visitas técnicas de supervisión.	Productos sin controlar y posiblemente defectuosos	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 Rara vez	Moderado	Baja	Anual	Asignación de recursos y logística para visitas técnicas de supervisión	Actos administrativos de reconocimiento de gastos de elementos para control técnico y de las visitas técnicas de supervisión y (Resolución, Contrato u orden de prestación de servicios)	Septiembre	Verificación de los actos administrativos que autorizan los gastos de dotación de elementos para control técnico y de las visitas técnicas de supervisión (Resolución, Contrato u orden de prestación de servicios)	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Consignos de supervisión autorizados/ Consignos de supervisión solicitudes.
Contratación	Precios de referencia no estandarizados.	Incumplir en sobre costos en la formulación de los proyectos	Poca eficiencia en el gasto y limitación de las posibilidades de desarrollo.	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 Rara vez	Moderado	Baja	Anual	Disenar e implementar una única base de precios de referencia para tener en cuenta en la elaboración de los proyectos	Listado de Precios de referencia oficial	Diciembre	Revisión de una muestra representativa de proyectos con iguales ítemes para verificar si tienen el mismo ítemes establecidos en la lista de precios de	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Número de ítem con precios estándares /Total de ítem existente en la base de datos.
Contratación	Compromisos permitidos por la ley.	Contratar con empresa de papel.	No entrega o entrega de defectuosos servicios	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 Rara vez	Moderado	Baja	Trimestral	Consultar las características de infraestructura, personal de las empresas por calificar (bases de datos de la cámara de	Lista de chequeo y/o calificación de proponentes	Julio, Septiembre, Noviembre	Estimación de las estadísticas de verificación física de las empresas contratadas	Gerencia de Contratación	Número de empresas contratadas que bienen siete en el equipamiento /Número de empresas contratadas
Información y Comunicación	Saturación de bases y actividades en algunas personas	Tramitar temas de Administración por concentración de información o procesos en una sola persona, al retribuir el cargo.	Demora en la respuesta a los procesos	1 Rara vez	Moderado	Preventivo	1 Rara vez	Moderado	Baja	Anual	Asignación de funciones según necesidades del análisis de campos laborales	Verificar que el número de funciones asignadas no supere la capacidad de carga laboral	Septiembre	Comparar si las cargas laborales asignadas a la capacidad de respuesta del funcionario promedio	Secretaría General	Número de funcionarios que presentan cargas laborales asignadas a la capacidad del promedio / total de funcionarios



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

Coordinación y Complementariedad	Detallado en el cumplimiento de los procesos de los proyectos (Etapas de Pre-inversión, Inversión, Seguimiento, Operación y Evaluación Ex-post)	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	Metas, Políticas y programas del PDD	3		ZONA DE RIESGO ALTA	reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Seguimiento al cumplimiento de metas, programas y políticas del PDD para la formulación de proyectos	Líder Proceso de Planeación y Líder Proceso Coordinación y Complementariedad	Abril	No. De Proyectos Formulados Sector Social de acuerdo al PDD
Coordinación y Complementariedad	Debil coordinación entre la entidad y la Secretaría de Planeación	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	Metodología MGA, Proyectos dentro de los Programas del Plan de Desarrollo	3		ZONA DE RIESGO ALTA	reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Fomentar la cultura del trabajo en equipo. Adelantar comités de coordinación entre líderes para identificar puntos críticos. Capacitaciones MGA	Líderes de Proceso/Secretaría General	Abril, Agosto, Noviembre	Número de capacitaciones y sensibilizaciones realizadas/programadas
Coordinación y Complementariedad	Demora en el trámite de expedición de pasaportes	5		ZONA DE RIESGO EXTREMA	Manuales y reglamentación Candelaria	5		ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Capacitaciones y sensibilizaciones al personal	Líder Proceso Relaciones Internacionales y Fronterizas	Abril, Agosto, Noviembre	No. De Capacitaciones solicitadas/No. De Capacitaciones realizadas
Coordinación y Complementariedad	Inadecuado servicio al cliente	5		ZONA DE RIESGO EXTREMA	Ventanilla Única	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Capacitaciones y sensibilizaciones al personal	Líder Proceso Relaciones Internacionales y Fronterizas	Abril, Agosto, Noviembre	No. De Capacitaciones solicitadas/No. De Capacitaciones realizadas
Coordinación y Complementariedad	Incumplimiento de acuerdos bilacionales y regionales	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	Solicitudes a Candelaria apoyo para fortalecer los convenios bilacionales	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Reuniones constantes para hacer seguimiento a compromisos adquiridos (Acuerdos bilacionales y regionales)	Gobernador, Líder Proceso Relaciones Internacionales y Fronterizas	Abril, Agosto, Noviembre	o. de acuerdos Internacionales y Regionales firmados
Todos los Procesos	Vulnerabilidad del Funcionario Público ante los entes de Control	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	Control Interno- Archivo General- Recurso Humano	3		ZONA DE RIESGO ALTA	reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	• Planeación participativa entre dependencias- Fortalecer y sensibilizar la unidad de Control interno para que brinde apoyo a las dependencias- Fortalecer los sistemas de información- Políticas claras aplicadas seguimiento al plan estratégico y operativo- Indicadores de gestión- Auditorías de control interno- Seguimiento a compromisos/foros de gestión	Gobernador, 1 ^{er} Jefe de todos los procesos, Secretaría General y Desarrollo Institucional	Junio y Noviembre	No. Sensibilizaciones programadas/No. Sensibilizaciones realizadas No seguimiento a informes de gestión en el año



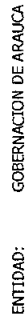
ENTIDAD: GOBERNACION DE ARAUCA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

Gestión Agropecuaria y Sostenible	Baja cobertura en la prestación del servicio de asesoría y asistencia técnica administrativa y agropecuaria a las partes interesadas	3		ZONA DE RIESGO ALTA	3		ZONA DE RIESGO ALTA	3	Realizar Visitas técnicas en campo	Líderes del Proceso de Implementación de Asistencia Técnica	Junio y Noviembre	Número de producciones atendidas / número de solicitudes presentadas
Gestión Agropecuaria y Sostenible y Proceso Adquisición Bienes y Servicios	Débil seguimiento y control a la ejecución de los proyectos	3		ZONA DE RIESGO ALTA	3		ZONA DE RIESGO ALTA	3	Visas técnicas de seguimiento y control	Líder de Proceso- Supervisores e Interventores externos	Junio y Noviembre	Número de visitas de campo efectuadas/Número de visitas programadas durante el horizonte del proyecto
Gestión Agropecuaria y Sostenible	Incumplimiento de las metas identificadas en el plan de desarrollo departamental	3		ZONA DE RIESGO ALTA	3		ZONA DE RIESGO ALTA	3	Identificación y reporte a la alta dirección de las metas pendientes por cumplir	Alta dirección, planeación departamental y unidad ejecutora	Junio y Noviembre	Número de metas cumplidas/número de metas programadas
Educación	Recepción de Novedades fuera del Cronograma	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	3	Revisión Control de cierre de Novedades del Sistema, Socialización en los oportunos de novedades	Administrador del Sistema de Información, Líder Proceso Talento Humano SED	Mensual	No. de actividades, seguimiento al cronograma
Educación	Ausencia de información en los recibos de pago para la entrega de materiales en la SED (No documentada la información)	3		ZONA DE RIESGO EXTREMA	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	3	Verificación única, capacitaciones y sensibilización del direccionamiento, revisión de correspondencia; listado de conceptos para la elaboración de verificaciones en Caja	Líder Proceso de Archivo, Reserva de la Secretaría de Hacienda	Mensual	No. De recibos emitidos/solicitudes Sed/No. De recibos con información completa
Obras para el Desarrollo	Ineficiente proceso de seguimiento de las obras de infraestructura	5		ZONA DE RIESGO EXTREMA	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	4	Elaboración de un cronograma para la revisión de Manual de Funciones (Reingeniería)	Líder Proceso de Obras y secretaria General y Desarrollo Institucional	Junio y Noviembre	No. de obras ejecutadas/satisfactoriamente/No. Total de Obras de contratadas *100
Obras para el Desarrollo	Excesivo tiempo por parte de terceros, (internos y externos) en la emisión de conceptos que retrasan la ejecución de obras	4		ZONA DE RIESGO ALTA	3		ZONA DE RIESGO ALTA	4	Coordinación con las entidades para establecer hitos y tiempos para la entrega de los conceptos	Líder del Proceso de Obras, Líderes Entes externos	Abril, Agosto, Noviembre	No. conceptos con respuesta /No. de conceptos solicitados
Obras para el Desarrollo	Multiplidad de funciones	5		ZONA DE RIESGO EXTREMA	4		ZONA DE RIESGO EXTREMA	4	Revisión del manual de funciones	Líder Proceso de Obras y secretaria General y Desarrollo Institucional	Junio y Noviembre	No. De procesos/No. De procesos revisados *100

Obras para el Desarrollo y Gestión Agropecuaria y Sostenible	Deficiencia en la ejecución de las intervenciones externas	3	3	ZONA DE RIESGO ALTA	• Ley de Contratación, manual de inventario, polizas, contratos, estatuto antidurupción, recursos	3	ZONA DE RIESGO ALTA	reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	• Establecer una política de multas y sanciones, exigir mayor idoneidad y experiencia en la selección, fortalecer la aplicación del manual de intervención, compromiso, permanencia en las obras	Lider Proceso de Obras, Contratación y supervisión	Abril, Agosto, Noviembre	No. De políticas establecidas
Desarrollo Institucional	Incumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley en el Manual de Funciones	2		ZONA DE RIESGO EXTREMA	• Dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente	1	1 ZONA DE RIESGO BAJO	reducir el riesgo	Actualización del Manual de Funciones	Secretaría General, Líderes de Todos los Procesos	Marzo a Noviembre	Manual de funciones actualizado
Desarrollo Institucional	Incumplimiento de la Ley 393 de 2004 y del Acuerdo 137 de 2010	4	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	• Ley 999 de 2004 y Acuerdo 137 de 2010	2	4 ZONA DE RIESGO ALTA	reducir el riesgo	• Jornada de capacitación.	Lider Recurso Humano	Junio y Noviembre	No. De sensibilizaciones realizadas / No. Políticas establecidas y aplicadas
Desarrollo Institucional	Incumplimiento de la Ley 393 de 2004 y del Decreto 1227 de 2005	3	3	ZONA DE RIESGO EXTREMA	• Circulares y encuestas para que se consignen las necesidades		4 ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo.	• 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	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Anual	No. De métodos participativos aplicados
Desarrollo Institucional	Posibles deficiencias en la ejecución de la Política de Seguridad Social	5	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	• Planilla de Maneggos		5 ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo	• Actualizar el software de acuerdo a la normatividad vigente	SECRETARIA GENERAL	Junio y Noviembre	Módulo de Norma con especificaciones solicitadas en funcionamiento
Desarrollo Institucional	Retraso de expedientes de contratos de prestación de servicios	4	3	ZONA DE RIESGO EXTREMA	• Ubicación del expediente en una sola dependencia		3 ZONA DE RIESGO ALTA	reducir el riesgo	Uso de planillas de control. Escaneo de todos los expedientes	Secretaría General	Junio y Noviembre	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 previstos, no pagar los bonos pensionales,	5	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	• Planilla manual en Excel, alimentación de PASPOC, Revisión de cuotas partes pensionales, no pagar cuotas partes en los tiempos previstos, no pagar los bonos pensionales,	5	3 ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo.	Adquisición de un software para liquidación de nómina y bonos	alta Gerencia	Junio y Noviembre	•Número de respuestas efectivas (pago de cuotas partes)/ número de solicitudes recibidas. •bonos pensionales pagados/bonos pensionales programados



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

Contratación	Entrega de solicitudes de adicionales y modificatorias al día de la fecha de vencimiento	5		5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	Decreto 1510 de 2013		4	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo	* Articulación de Responsabilidades	Líderes de Proceso, Líder Unidad de Contratación	Abri, Agosto, Noviembre	Número de solicitudes adicionales y modificatorias realizadas antes de la fecha de vencimiento / Número total de solicitudes realizadas
Unidad de Contratación y Proceso adquisición de Bienes y servicios	Expedientes (procesos) con documentación incompleta	4		5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	Ley General de Archivo, SIID		3	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo	* Articulación de Responsabilidades	Líderes de Proceso, Líder Unidad de Contratación	Trimestral	No. De expedientes (procesos) completos /Número total de expedientes recibidos
Contratación	No se alimenta por parte de las unidades ejecutoras al SIID y SECOOP con la información sobre las supervisiones	4		5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	Comun por cada unidad ejecutora		3	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir o evitar el riesgo	* Articulación de Responsabilidades y generación de controles de revisión y carga de información	Líderes de Proceso, Líder Unidad de Contratación, supervisores, administrador del SIID	Alimentación en tiempo real y control y seguimiento trimestral	No. De contratos con registro satisfactorio de documentos /total de contratos
Contratación	No se logra ejecutar los trámites de los contratos en el tiempo establecido Decreto 1510/2013	5		5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	* Seguimiento permanente con un responsable sobre cumplimiento		3	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo	* Articulación de Responsabilidades, seguimiento a los contratos	Líderes de Proceso, Líder Unidad de Contratación	Trimestral	Número de contratos que cumplen con el tiempo de publicación/ total contratos
Contratación	Presentación de liquidaciones incompletas y sin el cumplimiento de	4		4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	* Manual de interventoría		3	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo	* Articulación de Responsabilidades, seguimiento a los contratos	Líderes de Proceso, Líder Unidad de Contratación	Abri, Agosto, Noviembre	Número de Proceso liquidados / procesos que solicitan liquidación
Adquisición Bienes y Servicios	Deterioro y o pérdida de los elementos custodiados en el almacén	4		5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	Mínimos controles para prevenir deterioro. Instalaciones actuales no adecuadas.		3	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo	* Hacer entrega oportuna de los bienes a través de comodatarios * Adequar instalaciones para el almacenamiento y protección de los bienes	Bidimbre		* Número de bienes entregados por comodato/ Número de bienes solicitados en comodato. * Depósitos Adecuados / Depósitos disponibles.
Adquisición Bienes y Servicios	Acumulación de elementos y equipos en estado de obsolescencia e inservibles ocupando espacio y generando proliferación de roedores y otras clases de insectos	3		3	ZONA DE RIESGO ALTA	Clasificación de los Bienes		2	2	ZONA DE RIESGO MODERADO	Reducir el riesgo	* Aplicación de la Metodología para el desecho o clasificación de los bienes en estado de obsolescencia.	Líder Proceso de Bienes y servicios	Permanente	Número de elementos y equipos obsoletos desechados/ número de elementos en estado de obsolescencia en bodega.
Gestión Jurídica	Pérdida de información	3		5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	Libros radicadores físico Sistema de Scanner de la información radicada en la ventanilla única y escaner de información en carta punto que se genera		2	4	ZONA DE RIESGO ALTA	reducir el riesgo, evitar compartir o transferir	Realización de copias de seguridad mensuales, Proceso de Gestión de TIC, caracterizado e implementado	Líder de gestión documental, Líder de sistemas todos los líderes de procesos	Permanente	Número de copias realizadas/ Número de copias totales al año

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

Gestión Jurídica	Pérdida de procesos judiciales	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	5	Comité de Conciliación Reglamento del comité	3	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	4	reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Revisión del manual de procedimientos del Comité de Conciliación y asignar los recursos necesarios para adelantar las tareas del comité. Distribuir los procesos judiciales para realizar un adecuado seguimiento de cada uno de los mismos	Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	Diciembre	Manual aprobado por acto administrativo Procesos judiciales adjudicados a un responsable / Total de procesos judiciales
Hacienda Pública	Generación de Informes erróneos	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	4	Elaboración en forma Manual	1	1	ZONA DE RIESGO BAJA	1	reducir el riesgo	Automatizar la elaboración de informes	Alta dirección	Diciembre	Número de informes automatizados/ número de informes presentados
Hacienda Pública	Atrazo en la información contable y financiera	4	ZONA DE RIESGO ALTA	4	Resolución 357 CON acciones del comité de sostenibilidad contable	3	3	ZONA DE RIESGO ALTA	3	reducir el riesgo	Realizar censos oportunos, articulación entre presupuesto, Tesorería, Contabilidad, nómina, aliquid y rentas; para el cargue oportuno de la información. Realizar mejoras al sistema. Soporte técnico y mantenimiento (software y hardware) para el cargue de información al sistema	Secretaría de Hacienda- oficina de Control Interno	Junio y Noviembre	Número de mejoras realizadas al sistema, número de cierres, oportunos realizados en el periodo/Total de cierres realizados en el periodo
Hacienda Pública	Pérdida de dinero de la caja de la entidad	4	ZONA DE RIESGO ALTA	4	Acceso restringido a la zona de recaudo	2	2	ZONA DE RIESGO MODERADO	2	reducir el riesgo	Implementar el recaudo a través de la red bancaria	Secretaría de Hacienda- oficina de Control Interno	Abril, Agosto, Noviembre	Recaudos a través de la red bancaria/ Total de recaudos
Hacienda Pública	Mantener registros y partidas conciliatorias sin disposición o identificación en las conciliaciones bancarias	4	ZONA DE RIESGO ALTA	3	Condiciones bancarias	2	2	ZONA DE RIESGO MODERADO	2	Reducir el Riesgo	- Elaborar las conciliaciones bancarias en forma oportuna. Identificar los errores y notas crédito y débito mensualmente y hacer seguimiento en tiempo real solicitando las aclaraciones necesarias a los bancos	Secretaría de Hacienda	Diciembre	Condiciones conciliatorias/ conciliaciones totales
Gestión de Infraestructura	Bienes inmuebles entregados en comodato sin control	2	ZONA DE RIESGO BAJO	2	APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE	2	2	ZONA DE RIESGO MODERADA	2	Asumir el Riesgo, reducir el riesgo	Inventario de Bienes Inmuebles entregados	Lider Gestión de Infraestructura	Anual	Inventario de Bienes en Comodato realizado y controlado



ENTIDAD:

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

Gestión de Infraestructura	Constante presencia de enfermedades respiratorias y otras asociadas al sitio de trabajo.	2	2	ZONA DE RIESGO 2 BAJO	APLICACIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO.	2	ZONA DE RIESGO 2 MODERADO	Reducir el riesgo.	Realizar programas de limpieza, fumigación y protección de áreas donde se presenten focos de contaminación.	Líder proceso de Infraestructura.	Anual	Número de quejas presentadas por los servidores públicos en el año/ Número de servidores públicos. Comparar el % de reducción de quejas con el año anterior.
Gestión de Infraestructura	Alta concentración de radiación en el Cuanto de Comunicaciones	2	2	ZONA DE RIESGO 2 BAJO	Cuanto de Comunicaciones	2	ZONA DE RIESGO 2 MODERADO	Reducir el riesgo.	Implementación de Sistemas de protección para entrar a radiación en el Cuanto de comunicaciones (UPS)	Líder Proceso de Infraestructura, Secretaría General	Anual	Nivel de radiación detectado en la fecha / nivel de radiación presentado en la misma fecha del año anterior. Porcentaje de disminución de la radiación en el Cuanto de comunicaciones
Gestión de Infraestructura	Baja conservación y seguridad de la información, inseguridad de los Archivos de gestión ubicados en la red o al Servidor	4	7	ZONA DE RIESGO 3 ALTA	Plan de contingencia falta ser adoptado por parte administrativa. Se tiene claves que version periódicamente	3	ZONA DE RIESGO 2 MODERADO	reducir el riesgo, evitar.	Aprobar plan de contingencia y puesta en marcha	Secretaría General, Área de Sistemas	Anual	Plan de contingencia implementado
Desarrollo de estrategia	Deficiente conservación y aplicación entre el Despatch y Prensa	4	3	ZONA DE RIESGO 3 EXTREMA	Plan Estratégico de Comunicación	3	ZONA DE RIESGO 2 MODERADO	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Seguimiento al plan Estratégico de Comunicación	Líder Proceso Prensa y Desarrollo de Estrategia	Trimestral	No. de seguimientos al Plan Estratégico de Comunicación
Gestión Archivística y documental	Debilidad en la preservación de las unidades de conservación, mobiliarios de almacenamiento y los depósitos del archivo central por falta de la ejecución permanente de planes de saneamiento, limpieza y desinfección de archivos.	5	4	ZONA DE RIESGO 4 EXTREMA	Garantizar el cumplimiento del mantenimiento P-G-A-12 PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO. En concordancia de la Ley general de archivos 594 de 2000	4	ZONA DE RIESGO 4 EXTREMA	reducir el riesgo	• La contratación del servicio de forma permanente	ALTA DIRECCIÓN	Permanente	Áreas de depósitos de archivo con saneamiento documental / Áreas total Depósito de archivo
Gestión Archivística y documental	Deficiente Sistema de Monitoreo y alarma de la Dependencia	4	4	ZONA DE RIESGO 4 EXTREMA	• No existen	3	ZONA DE RIESGO 4 EXTREMA	reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	• Fortalecimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de alarma, Capacitaciones en el manejo y uso de los sistemas de alarma	Líder Proceso de Infraestructura, Secretaría General	Abril, Agosto, Noviembre	No. De Mantenimientos realizados, Número de capacitaciones realizadas



ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

Gestión Archivística y documental	Deficiencia en la seguridad de la documentación que se encuentra bajo custodia del archivo central, por efecto de los depósitos asignados en calidad de préstamo a las unidades ejecutoras con documentación activa; lo cual requiere de ingreso permanente de personal ajeno al área de archivo y correspondencia. Con el agravante de que el depósito está ubicado en el tercer nivel del edificio.	5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	Ninguno	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo	Destinar la ocupación de los depósitos de archivo exclusivamente a la custodia y almacenamiento de documentos en etapa semianual e hídrica.	ALTA DIRECCIÓN	PERMANENTE	total de depósitos ocupados con archivos semianuales e hídricos/ total del archivo central
Evaluación y Control	Insuficiencia de personal para realizar los labores del proceso	5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	Plan de Acción	2	ZONA DE RIESGO MODERADA	reducir el riesgo, evitar, compensar o transferir	• Dar cumplimiento al Plan Anticorrupción	Alta Dirección	Diciembre	Equipo interdisciplinario
Evaluación y Control	Falta de recursos para la sostenibilidad del sistema en cuanto a la difusión, socialización y sensibilización.	5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	• Capacitación, talleres	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo	• asignación de recursos en el presupuesto anual de la entidad un rubro para la sostenibilidad del sistema	Alta Dirección	Diciembre	Recursos asignados
Evaluación y Control	Bajos niveles de control	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	• Auditoría interna	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo	• Fortalecer y mejorar el plan de auditorías internas	Alta Dirección	Diciembre	Numero d auditorías realizadas / número de auditorías solicitadas
Evaluación y Control	Falta de recursos para la sostenibilidad del sistema en cuanto a la difusión, socialización y sensibilización.	5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	• Capacitación, talleres	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	reducir el riesgo	• asignación de recursos en el presupuesto anual de la entidad un rubro para la sostenibilidad del sistema	Alta Dirección	Diciembre	Recursos asignados



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

B. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ENTIDAD:

Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR					TIPO DE RACIONALIZACIÓN				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	PLAN DE EJECUCIÓN Fecha inicio Fecha final Responsable
Único	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 para la actualización y presentación de nuevos trámites a ser publicados en el portal	Optimización de los procesos y procedimientos asociados a los trámites y mejora en la prestación de servicios a la comunidad.	Administrativa	Manual de Trámites actualizado y socializado con la ciudadanía	15/04/2016 30/06/2016 Secretaría General Desarrollo Institucional y
Único	2	Inscripción de trámites en el portal del Estado Colombiano	Inscrito	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 través de los trámites	Administrativa	Inscripción de nuevos trámites en el portal del estado colombiano	30/06/2016 30/10/2016 Secretaría General Desarrollo Institucional y



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

C. RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Publicar, difundir y mantener actualizada información relevante sobre los avances de la gestión departamental	Resultados de la gestión publicados en la página web de la gobernación	Secretaría de Planeación, Prensa	Julio 30 de 2016 Diciembre 30 de 2016
	1.2 Publicar los avances de los encuentros con la comunidad para dar a conocer los resultados de la gestión departamental	1 publicación trimestral	despacho, Prensa Secretaría de Planeación y responsables sectoriales	Abril 30 de 2016 Julio 29 de 2016 Octubre 31 de 2016 Enero 31 de 2017
	1.3 Mantener actualizada la página web en el enlace de rendición de cuentas	Información actualizada en la página web	Secretaría de Planeación, Prensa Y Secretaría general y Desarrollo Institucional	Mensual
	1.4 Publicación de informes periódicos dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés	3 informes de seguimiento al plan anticorrupción	Responsables sectoriales, Contol interno, Prensa	Mayo, Agosto y Diciembre de 2016
	1.5 Documentos que compilan la información de rendición de cuentas para ser entregados a los ciudadanos en las visitas a los municipios	3 documentos al año	Despacho Prensa Y Responsables setoriales	Mayo, Septiembre, Diciembre de 2016
	1.6 Realizar videos con informes de avances y resultados del departamento	3 videos de mínimo 5 minutos de duración elaborados y publicado en la página web de la gobernación	Prensa Y Secretaría general y Desarrollo Institucional	Mayo, Agosto y Diciembre de 2016
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar mesas de trabajo con los Equipos sectoriales y elaborar informes para rendir cuentas sobre los temas de interés de cada equipo	1 reuniones bimensual	Despacho, secretarios de despacho, directores y gerentes.	Abril - Octubre
	2.2 Realizar mesas de trabajo entre Secretarías de despacho y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales	5 encuentros	Despacho, secretarios de despacho, directores y gerentes.	Abril 10 de 2016 Junio 10 de 2016 Agosto 5 de 2016 Octubre 7 de 2016 Noviembre 30 de 2016
	2.3 Realizar chat temáticos entre las dependencias sectoriales y grupos de interés y ciudadanía en general para rendir cuentas	2 chat realizados	Despacho, secretarios de despacho, directores y gerentes.	Septiembre 30 de 2016 Octubre 30 de 2016
	2.4 Realizar un encuentro con la ciudadanía para la Audiencia Pública de rendición de cuentas	1 Audiencia Pública realizada	Despacho, secretarios de despacho, directores y gerentes.	Noviembre-Diciembre 2016
	3.1 Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los ciudadanos y grupos de interés en acciones de mejora y plan anticorrupción	Plan actualizado	Despacho, prensa y Secretaría de Planeación	Mayo, Agosto y Diciembre Julio 28 de 2016



ENTIDAD:

GOBERNACIÓN DE ARAUCA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los equipos de trabajo internos	Plan de mejoramiento actualizado	Despacho, prensa y Secretaría de Planeación	Enero - Octubre
	3.3	Realizar actividad lúdica con los equipos de trabajo para interiorizar la política de rendición de cuentas	Actividad lúdica realizada	Despacho, Secretaría General y desarrollo institucional, planeación	Junio 20 de 2016
	3.4	Campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendición de cuentas	1 campaña realizada	Despacho, Control interno, Secretaría General y desarrollo institucional, planeación	Mayo - Junio de 2016
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación de los encuentros realizados entre las dependencias sectoriales y los ciudadanos y organizaciones sociales y divulgación de resultados a los participantes y servidores del departamento	2 Evaluaciones internas 2 Evaluaciones Externas	Dependencias Sectoriales y Planeación	Semestral
	4.2	Aplicar una encuesta sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados	1 encuesta aplicada	Responsable rendición de cuentas	Noviembre-Diciembre 2016
	4.4	Evaluar las mesas de trabajo sectoriales en el ejercicio de rendición de cuentas	1 evaluación realizada	Dependencias Sectoriales y Planeación	Octubre 30 de 2016
	4.6	Evaluar los chat realizados sobre rendición de cuentas	1 evaluación realizada	Dependencias Sectoriales y Planeación	Septiembre 30 de 2016 Octubre 30 de 2016



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

GOBERNACIÓN DE ARAUCA

ENTIDAD:

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 implementado de acuerdo con las fases definidas	Secretaría Institucional General y Desarrollo	Diciembre 15 de 2016
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 Institucional General y Desarrollo	Abril - diciembre 2016
			Implementación de un enlace en la página web para la recepción de quejas y reclamos	Secretaría Institucional General y Desarrollo	Mayo 02 de 2016
			Dar respuesta oportuna a las PQRSDE que ingresen a la entidad	Secretaría Institucional General y Desarrollo	Abril - diciembre 2016
			Facilitar el acceso a la información pública a los ciudadanos mediante la optimización de los diferentes canales de comunicación	Secretaría Institucional General y Desarrollo	Abril - diciembre 2016
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 Institucional General y Desarrollo	Septiembre 02 de 2016
	3.2	Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano	Estrategia de cambio cultural implementada	Secretaría Institucional General y Desarrollo	Septiembre 02 de 2017
	3.3	Asistir a menos a una capacitación del programa nacional de servicio al ciudadano del DNP	Servidores públicos capacitados	Secretaría Institucional General y Desarrollo	Abril - diciembre 2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar la política de protección de datos	Acciones de la política de protección de datos personales, implementadas	Secretaría Institucional General y Desarrollo	Noviembre 30 de 2016
	4.2	Actualizar el formato de recepción de PQRSD y el modelo de informes	Informe y formato rediseñado e implementado	Secretaría Institucional General y Desarrollo	Mayo 02 de 2016
	4.3	Actualizar el reglamento interno de PQRSD de acuerdo con la normativa vigente	Manual interno para la gestión de las PQRSD implementado	Secretaría Institucional General y Desarrollo	Julio 30 de 2016
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 Institucional General y Desarrollo	Abril - diciembre 2016



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

E. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Realizar diagnostico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Diagnóstico realizado	Diagnóstico elaborado	Secretaría General y Desarrollo Institucional Secretaría de Planeación	Abril 30 de 2016
	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	4 actualizaciones	4 actualizaciones	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Trimestral
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	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 2016
	2.1 Implementar y Mejorar el formulario en línea para la recepción de PQRSD de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC	Formulario implementado	1 formulario implementado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Abril 30 de 2016
	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 2016
	2.4 Elaborar e implementar el formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta	1 formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información implementado	1 formato implementado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Mayo 30 de 2016
	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 2016



ENTIDAD: GOBERNACION DE ARAUCA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

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	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Junio 30 de 2016
	3.2	Revisar y actualizar el registro de activos de información	1 registro de activos de información actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Julio 30 de 2016
	3.3	Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Agosto 30 de 2016
	3.4	Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Agosto 30 de 2016
	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
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	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Septiembre 30 de 2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Actualizar e Incluir en el informe de PQRSO 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 PQRSO	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	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Julio 28 de 2016