



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**  
**GOBERNACIÓN DE ARAUCA**

**Enero de 2019**





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019  
(LEYES 1474 DE 2011, 1712 de 2014 y 1757 de 2015)  
GOBERNACIÓN DE ARAUCA

RICARDO ALVARADO BESTENE  
Gobernador Departamento de Arauca

CARLOS EDUARDO PINILLA RUIZ  
Secretario de Gobierno y Seguridad Ciudadana

YESENIA BARRIENTOS  
Secretaria de Infraestructura Física

MARY ROCÍO HERRERA BERNAL  
Secretaria General y Desarrollo Institucional

JOSÉ ALBEIRO CONTRERAS PARRA  
Secretario de Desarrollo Agropecuario y Sostenible

NELCY ORELY ROJAS MOJICA  
Secretaria de Educación Departamental

MANUEL CALDERÓN SÁNCHEZ  
Secretario de Hacienda Departamental

ELKIN VLADIMIR ACOSTA VELÁSQUEZ  
Secretario de Planeación Departamental

EYEGMA YOVELYS CHÁVEZ TRASLAVIÑA  
Secretaria de Desarrollo Social

CRISTIAN CAMILO NIÑO FONSECA  
Gerente de Contratación

EDGAR ALFONSO CADENA DÍAZ  
Jefe Asesora Oficina Jurídica





**COMITÉ ANTICORRUPCIÓN**  
**Gobernación de Arauca**

DORYS PATRICIA ROZO  
Profesional Universitaria  
Secretaría de Gobierno

BEATRIZ PALACIO MUÑOZ  
Profesional Especializada  
Secretaría de Desarrollo Social

DANIEL HERRERA PAYARES  
Profesional Universitario  
Oficina Asesora Jurídica

SERGIO LEONARDO MARIN  
Profesional Universitario  
Gerencia Técnica de Contratación

Iván Rodríguez  
Profesional Universitario  
Secretaría de Hacienda (Presupuesto)

MARY ROCÍO HERRERA BERNAL  
Secretaría General y Desarrollo Institucional

RUTH FABIOLA MURILLO PARRA  
Profesional Especializada  
Secretaría General y Desarrollo Institucional

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

LUIS ALBERTO MELO MEDINA  
Profesional Universitario  
Secretaría de Infraestructura Física

ANDREA ITALINA CAROPRESE PÉREZ  
Secretaría de Educación Departamental

MARTHA CECILIA LÓPEZ  
Profesional Universitaria  
Secretaría de Planeación

NORMA TERESA DUQUE  
Asesor de Control Interno  
Invitado permanente





## 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 2019, 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 2019, 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 2019:

- A. PLATAFORMA ESTRATÉGICA
- B. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.
  - 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y por Procesos
  - 2. Estrategia de Racionalización de trámites
  - 3. Rendición de cuentas
  - 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
  - 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

  
Ric 10/2/2019.  
**RICARDO ALVARADO BESTENE**  
Gobernador Departamento de Arauca

Proyectó: Martha C. López  
Revisó: Elkin Vladimir Acosta





## **A. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA**

### **MISIÓN**

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

### **VISIÓN DE DESARROLLO**

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

"El Departamento de Arauca será un territorio en paz, con equidad e inclusión social; con capacidades humanas, institucionales y tecnológicas que generan calidad y bienestar de vida a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y demás grupos poblacionales con enfoque diferencial y de género, mejorando la calidad de vida de sus habitantes y el ordenamiento sostenible de su territorio, a partir de la base de un alto sentido ético de lo público y una fuerte alianza entre los sectores público, privado y académico. Además se consolidará como zona de producción y comercialización agropecuaria de la región nororiental, siendo al 2032 una región productiva, transformadora, incluyente con base en el desarrollo agroindustrial de las cadenas del cacao, ganadería bovina, plátano, forestal y turística que se integrará a los mercados nacionales e internacionales y fortalecerá el uso de las tecnologías de la información para la formación de competencias laborales, en un ambiente de negocios favorable y atractivo a la inversión pública y privada.."

### **OBJETIVO DE GOBIERNO**

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





## VALORES

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

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

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

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

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

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

## PRINCIPIOS

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

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

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

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





## B. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 - GOBERNACIÓN DE ARAUCA

### OBJETIVO

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

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

#### 1.1 Definiciones

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

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

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

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

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

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

**Probabilidad:** Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

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

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





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

## **1.2 Marco Legal**

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

## **1.3 Identificación de Los Riesgos de Corrupción:**

- **Direccionamiento Estratégico:**

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

- **Coordinación y complementariedad**

- Demora e inadecuado servicio en la expedición de pasaportes

- **Obras para el desarrollo**

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

- **Contratación:**

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

- **Gestión jurídica**

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

- **Desarrollo Institucional**

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





- Atrasos en los siguientes trámites realizados por el Fondo de Pensiones: Nomina, en publicación de edicto, Revisión de supervivencia, no pagar cuotas partes en los tiempos previstos, no pagar los bonos pensionales, inconsistencia en PASIVOCOL
- **Adquisición de bienes y servicios**
  - Inconsistencias en el recibo y entrega de elementos al almacén
- **Gestión archivística y documental**
  - Deficiente sistema de monitoreo y alarma en la dependencia.
- **Evaluación y control**
  - Insuficiencia de personal para realizar las labores del proceso
  - Falta de recursos para la sostenibilidad del sistema en cuanto a la difusión, socialización y sensibilización.
  - Bajos niveles de 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 2019 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 2019

### 5 Seguimiento

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

## 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 2.1 Definiciones

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

El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

### 2.2 Marco Legal

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

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

### 2.3 Estrategias

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

La Gobernación de Arauca busca con la estrategia; el trato digno con la comunidad generando confianza, facilitar la eficiencia de los servidores públicos y construir una





entidad moderna y amable con la colectividad, fomentando la política que se tiene a nivel nacional de Eficiencia Administrativa y cero papel, ésta contempla:

- Impuesto al degüello de ganado mayor: La Gobernación de Arauca, ha racionalizado éste 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 principios de Buen Gobierno

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

#### **3.2 Marco Legal**

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

Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010

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





### **3.3 Estrategias**

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

#### **1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.**

- Definir equipo de Profesionales de la Secretaría de Planeación Departamental que recolectarán la información primaria como insumo para la Rendición de Cuentas.
- Definir Temas, aspectos y contenidos Relevantes que la Entidad debe comunicar y sobre los cuales deben rendir cuentas.
- Solicitud de información a todas las Dependencias.
- Propuesta de encuesta o formato de inscripción de pregunta en la página web, dirigida al gobernador de necesidades de información a la ciudadanía la cual se responderá en el transcurso de la Audiencia.
- Recepción de la información

#### **2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

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

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

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

#### **4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

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





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

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

##### 4.1 Definiciones

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

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

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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

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

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

##### 4.2 Marco Legal

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos a resolver son:

- Para cualquier petición; 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos; 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 1 día siguiente a la recepción.

##### 4.3 Estrategias

- 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico
  - Actualizar el modelo de servicio al ciudadano en la Gobernación





2 Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano"

- Mejorar los canales de atención al ciudadano

3 Talento humano

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

4 Normativo y procedimental

- Implementar la política de protección de datos

5 Relacionamiento con el ciudadano"

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

**5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

La entidad cuenta con la página web [www.arauca.gov.co](http://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](mailto: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](http://datos.gov.co)  
Diseñar e implementar una campaña para promover el uso de los datos abiertos

2 Lineamientos de Transparencia Pasiva





Secretaría de Planeación

- 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.

  
An 107/2019.  
**RICARDO ALVARADO BESTENE**  
Gobernador de Arauca

Proyectó: Martha C. López L  
Revisó: Elkin Vladimir Acosta







## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

| Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN                         |             |                                                                                                                                                                         |                                                                              |                                    |                              |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| Subcomponente                                                          | Actividades |                                                                                                                                                                         | Meta o producto                                                              | Responsable                        | Fecha programada             |
| Subcomponente 1<br>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           | 12-10-2018<br>a 16/11/2019   |
|                                                                        | 1.2         | Socializar y afinar con las dependencias la política de riesgos de corrupción                                                                                           | Política de riesgos de corrupción socializada                                | Secretaría de Planeación           | 26/01/2019                   |
| Subcomponente 2<br>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           | 01-12-2018<br>al 11 /01/2019 |
|                                                                        | 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 22/01/2019             |
| Subcomponente 3<br>Consulta y divulgación                              | 3.1         | Publicar y Divulgar La política de Riesgos de corrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 en la página web de la Gobernación                                     | Política de riesgos de corrupción y Mapa de riesgos de corrupción publicados | Secretaría de Planeación           | 31/01/2019                   |
| Subcomponente 4<br>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 2019                                                                                                  | Reporte de monitoreo trimestral publicado                                    | Secretaría de Planeación           | Abril, Julio, Octubre        |
| Subcomponente 5<br>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     |





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN              |                                                                                                                               |                                                                                                                            |                                                                                                  |                                     |         |                |                 |         |                |                      |                               |                                                              |                    |                                                                                                                                 |                                          |                                                                                                                   |           |                               |  |  |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------|----------------|-----------------|---------|----------------|----------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------|--|--|
| Entidad: Gobernación de Arauca             |                                                                                                                               |                                                                                                                            |                                                                                                  | Monitoreo y Revisión                |         |                |                 |         |                |                      |                               |                                                              |                    |                                                                                                                                 |                                          |                                                                                                                   |           |                               |  |  |
| Identificación del Riesgo                  |                                                                                                                               |                                                                                                                            |                                                                                                  | Valoración del Riesgo de Corrupción |         |                |                 |         |                |                      | Valoración del riesgo         |                                                              |                    |                                                                                                                                 |                                          |                                                                                                                   |           |                               |  |  |
| Procesos/<br>Objetivo                      | Causa                                                                                                                         | Riesgo                                                                                                                     | Consecuencia                                                                                     | Análisis del riesgo                 |         |                | Riesgo Residual |         |                |                      | Acciones asociadas al control |                                                              |                    | Fecha                                                                                                                           | Acciones                                 | Responsables                                                                                                      | Indicador |                               |  |  |
|                                            |                                                                                                                               |                                                                                                                            |                                                                                                  | Riesgo Inherente                    |         |                | Controles       |         |                |                      | Riesgo Residual               |                                                              |                    |                                                                                                                                 |                                          |                                                                                                                   |           | Acciones asociadas al control |  |  |
|                                            |                                                                                                                               |                                                                                                                            |                                                                                                  | Probabilidad                        | Impacto | Zona de riesgo | Probabilidad    | Impacto | Zona de riesgo | Período de ejecución | Acciones                      | Registro                                                     |                    |                                                                                                                                 |                                          |                                                                                                                   |           |                               |  |  |
| Dirección del Proyecto Estratégico         | 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                             | Asistencias a reuniones de armonización                      | Abri               | 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                             | Lista de asistencia a jornadas de inducción y reintroducción | Julio              | Reuniones de líderes de proceso con su equipo de trabajo para realinear 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                             | 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                             | 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                             | 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.                               |           |                               |  |  |
|                                            | Permisividad 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                             | 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 Anticipación 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                    |                               | Solicitud de mejora del servicio                             | Abri, Ago, Nov     | Revisión del sistema, Revisión del formato de quejas y reclamos                                                                 | Lider Proceso Relaciones Institucionales | No. De solicitudes de mantenimiento / No. De mantenimientos efectuados                                            |           |                               |  |  |
| Infraestructura y Habilidad                | Necesidad de interactuar con un agente externo                                                                                | Excesivo tiempo por parte de terceros, (intentos 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                    |                               | Oficios enviados. Trámites radicados                         | Abri, Ago, Nov     | El representante de la alta dirección debe hacer seguimiento y gestión del cumplimiento de los tiempos de respuesta             | Proceso de Obras, Líder Entes            | 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





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019  
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

| Entidad: Gobernación de Arauca                |                                                                                   |                                                                                    |                                                                               |                                     |         |                       |         |                               |                      |                          |                                                                                                                                                                                                           |                                                                             |                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------|-----------------------|---------|-------------------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN                 |                                                                                   |                                                                                    |                                                                               |                                     |         |                       |         |                               |                      |                          |                                                                                                                                                                                                           |                                                                             |                                                                                                                                       |
| Identificación del Riesgo                     |                                                                                   |                                                                                    |                                                                               | Valoración del Riesgo de Corrupción |         |                       |         |                               |                      | Monitoreo y Revisión     |                                                                                                                                                                                                           |                                                                             |                                                                                                                                       |
| Procesos/<br>Objetivo                         | Causa                                                                             | Riesgo                                                                             | Consecuencia                                                                  | Análisis del riesgo                 |         | Valoración del riesgo |         |                               |                      | Fecha                    | Acciones                                                                                                                                                                                                  | Responsables                                                                | Indicador                                                                                                                             |
|                                               |                                                                                   |                                                                                    |                                                                               | Riesgo Inherente                    |         | Riesgo Residual       |         | Acciones asociadas al control |                      |                          |                                                                                                                                                                                                           |                                                                             |                                                                                                                                       |
|                                               |                                                                                   |                                                                                    |                                                                               | Probabilidad                        | Impacto | Probabilidad          | Impacto | Zona de riesgo                | Periodo de ejecución |                          |                                                                                                                                                                                                           |                                                                             |                                                                                                                                       |
| Adquisición de Bienes y Servicios             | Dedivos por parte de los contratistas a los funcionarios del área de contratación | Piegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.               | Detrimiento patrimonial<br>Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales | 1                                   | 20      | P                     | 1       | 5                             | M                    | Asistencia a reuniones   | Usados de asistencia                                                                                                                                                                                      | Alta Dirección y Gerente 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             | Dedivos por parte de los contratistas a los funcionarios del área de contratación | Proyección de presupuestos con sobre costos para beneficiar a futuros contratistas | Detrimiento patrimonial<br>Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales | 1                                   | 20      | P                     | 1       | 5                             | M                    | Diciembre                | Usado de Precios de referencia oficial<br>Revisión de una muestra representativa de proyectos con iguales ítems para verificar si bienen el mismo rango establecidos en la lista de precios de referencia | Gerencia Técnico Administrativa de Contratación                             | Número de ítem con precios estándares /Total de ítem existentes en la base de datos.                                                  |
| Adquisición de Bienes y Servicios             | Dedivos por parte de los contratistas a los funcionarios del área de contratación | Dirección a empresas de papel determinados proyectos                               | Detrimiento patrimonial<br>Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales | 1                                   | 20      | P                     | 1       | 5                             | M                    | abr<br>Jul<br>Sep<br>Nov | Base de datos                                                                                                                                                                                             | Gerencia Técnico Administrativa de Contratación, Sec Gral y Descentralizada | Número empresas contratadas que bienen sede en el departamento / Número empresas contratadas                                          |
| Seguridad Jurídica                            | Pérdida del proceso judicial                                                      | Pérdida de información vital para la defensa de la administración                  | Detrimiento patrimonial<br>Investigaciones penales, disciplinarias y penales  | 1                                   | 20      | S                     | 10      | 1                             | 5                    | Permanente               | Realización de copias de seguridad mensuales, Proceso de Gestión de TIC, caracterizado e implementado                                                                                                     | 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               | Detrimiento patrimonial<br>Investigaciones penales, disciplinarias y penales  |                                     |         |                       |         |                               | M                    | Diciembre                | Lista de chequeo de documentos entregados a la Oficina por el profesional responsable sobre cada uno de los procesos judiciales asignados                                                                 | Oficina Jurídica<br>Secretaría de Hacienda                                  | Manual aprobado por acto administrativo<br>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.<br>Pérdida de beneficios                    | 1                                   | 10      | P                     | 1       | 3                             | B                    | Jun y Nov                | Jornada de capacitación.                                                                                                                                                                                  | 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.<br>Pérdida de beneficios                    | 1                                   | 10      | P                     | 1       | 3                             | B                    | Annual                   | Listado de asistencia<br><br>Oficios<br>Convocatoria<br>Acta de elección<br>Acta administrativo de conformación                                                                                           | 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      | P                     | 1       | 3                             | B                    | Jun y Nov                | Planillas pagadas                                                                                                                                                                                         | Secretaría General                                                          | Módulo de Nómina 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 2019  
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/<br>Objetivo                               | Causa                                                                         | Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                       | Consecuencia                                      | Análisis del<br>riesgo              |         | Controles | Valoración del riesgo |                               |         |                         | Fecha                                                                                                                                                                    | Acciones                                       | Responsables  | Indicador                                                 |                                                                                                                                                                |
|                                                     |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                   | Riesgo Inherente                    |         |           | Riesgo Residual       | Acciones asociadas al control |         |                         |                                                                                                                                                                          |                                                |               |                                                           |                                                                                                                                                                |
|                                                     |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                   | Probabilidad                        | Impacto |           |                       | Probabilidad                  | Impacto | Periodo de<br>ejecución |                                                                                                                                                                          |                                                |               |                                                           | Acciones                                                                                                                                                       |
| Provisión de<br>recursos para la<br>mejora continua | Falta de custodia del archivo.<br>Desorganización de los expedientes          | Pérdida de expedientes de<br>contratos de prestación de<br>servicios                                                                                                                                                                                                         | Posibles investigaciones<br>disciplinarias.       | 1                                   | 10      | P         | 1                     | 3                             | B       |                         | Uso de planillas de control. Escaneo<br>de todos los expedientes                                                                                                         | Carpetas control de salida                     | Jun y Nov     | Secretaría<br>General                                     | Número de expedientes de contratos de<br>prestación de servicios perdidos / número<br>de contratos de prestación de servicios<br>prestados.                    |
| Provisión de<br>recursos para la<br>mejora continua | No se cuente con recursos en el rubro<br>de cuotas-partes para el pago        | Atrazos en los siguientes<br>trámites realizados por el<br>Fondo de Pensiones: Nómina,<br>en publicación de edicto,<br>Revisión de supervivencia, no<br>pagar cuotas partes en los<br>tiempos previstos, no pagar<br>los bonos pensionales,<br>Inconsistencia en PASTVOCCOL. |                                                   | 1                                   | 5       | P         | 1                     | 3                             | B       |                         | Adquisición de un software para<br>liquidación de nómina "Contratar 2<br>servidores de apoyo para la<br>oportuna atención a las solicitudes,<br>"                        | Nóminas.<br>Contrato de OPS del<br>alimentador | Jun y Nov     | Alta Gerencia                                             | *Número de respuestas efectivas (pago de<br>cuotas partes)/ número de solicitudes<br>recibidas.<br>*Bonos pensionales pagados/bonos<br>pensionales programados |
| Adquisición<br>Bienes y Servicios                   | Dados por parte de los contratistas a<br>los funcionarios del área de Almacén | Inconsistencias en el recibo y<br>entrega de elementos al<br>almacén                                                                                                                                                                                                         | Detrimiento del patrimonio<br>público             | 1                                   | 10      | P         | 1                     | 3                             | B       |                         | * Hacer entrega oportuna de los<br>bienes a través de comodatos "<br>Adecuar instalaciones para el<br>almacenamiento y protección de los<br>bienes                       | Actas de saldo de bodega                       | Diciembre     | Alta Dirección                                            | * Número de bienes entregados por<br>comodato / Número de bienes solicitados<br>en comodato.<br>* Depósitos Adecuados / Depósitos<br>disponibles.              |
| Gestión<br>Archivística y<br>documental             | Deficiente Sistema de Monitoreo y<br>alarma de la Dependencia                 | Deficiente sistema de<br>Monitoreo y alarma de la<br>dependencia                                                                                                                                                                                                             | Detrimiento patrimonial                           | 4                                   | 10      | P         | 1                     | 4                             | B       |                         | • Fortalecimiento del Plan de<br>Mantenimiento Preventivo y<br>Correctivo de los equipos de<br>alarma, Capacitaciones en el<br>manejo y uso de los sistemas de<br>alarma | Videos y grabaciones                           | Abr, Ago, Nov | Lider Proceso<br>Infraestructura<br>Secretaría<br>General | No. De Mantenimientos realizados, Número<br>de capacitaciones realizadas                                                                                       |
| Evaluación y<br>Seguimiento                         | Falta de recursos                                                             | Insuficiencia de personal para<br>realizar las labores del proceso                                                                                                                                                                                                           | Incumplimiento de las metas<br>de la entidad      | 3                                   | 20      | P         | 1                     | 5                             | E       |                         | • Dar cumplimiento al Pla<br>Anticorrupción                                                                                                                              | Aumento de la planta de<br>personal            | Diciembre     | Alta Dirección                                            | Equipo interdisciplinario                                                                                                                                      |
| Evaluación y<br>Seguimiento                         | Falta de recursos                                                             | Falta de recursos para la<br>sostenibilidad del sistema en<br>cuanto a la difusión,<br>socialización y sensibilización.                                                                                                                                                      | Desconocimiento de las<br>políticas de la entidad | 3                                   | 20      | P         | 1                     | 5                             | E       |                         | • asignación de recursos en el<br>Presupuesto anual de la entidad un<br>rubro para la sostenibilidad del<br>sistema                                                      | Actas de reuniones y<br>socializaciones        | Diciembre     | Alta Dirección                                            | Recursos asignados                                                                                                                                             |
| Evaluación y<br>Seguimiento                         | Falta de personal                                                             | Bajos niveles de control y<br>autocontrol                                                                                                                                                                                                                                    | Incumplimiento de metas de la<br>entidad          | 3                                   | 20      | P         | 1                     | 5                             | E       |                         | • Fortalecer y mejorar el plan de<br>auditorías internas                                                                                                                 | Informes de seguimiento<br>y auditoría         | Diciembre     | Alta Dirección                                            | Número d auditorías realizadas / número de<br>auditorías solicitadas                                                                                           |

Convenciones para Riesgo Inherente: Probabilidad: 1 Rara vez, 2 Improbable, 3 Posible, 4 Probable y 5 Casi seguro. Impactos: 5 Moderado, 10 Mayor y 20 Catastrófico. Zona de riesgo: 5-10 Baja; 15-25 Moderado; 30-50 Alta; 60-100 Extrema  
Convenciones para Riesgo Residual: Probabilidad: 1 Rara vez, 2 Improbable, 3 Posible, 4 Probable y 5 Casi seguro. Impacto: 3 Moderado, 4 Mayor y 5 Catastrófico. Zona de riesgo: B:Baja; M:Moderado; A:Alta; E:Extrema  
Convenciones para periodo de ejecución: A: Anual, S:Semestral, 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: **2019**

| 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 O4E de 2017. | Información actualizada          | Normativa            | Aumento de vigencia del trámite | 15/01/2019        | 31/12/2019                  | SECRETARIA DE HACIENDA DEPARTAMENTAL |               |





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**  
ENTIDAD: GOBERNACION DE ARAUCA

| Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS                                                          |                                                                                                                                                                                                              |                                           |                                                                 |                  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|--|
| Subcomponente                                                                               | Actividades                                                                                                                                                                                                  | Meta o producto                           | Responsable                                                     | Fecha programada |  |
| Subcomponente 1<br>Información de calidad y en lenguaje comprensible                        | 1.1 Definir equipo de Profesionales de la Secretaría de Planeación Departamental que recolectarán la información primaria como insumo para la Rendición de Cuentas                                           | Equipo conformado                         | Secretaria de Planeación Departamental                          | 1/11/19          |  |
|                                                                                             | 1.2 Definir 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        | 1/11/19          |  |
|                                                                                             | 1.3 Solicitud de información a todas las Dependencias                                                                                                                                                        | Circulares internas y externad entregadas | Secretaria de Planeación Departamental                          | 05 - 06 /11/2019 |  |
|                                                                                             | 1.4 Propuesta de encuesta o formato de inscripción de pregunta en la página web, dirigida al gobernador de necesidades de información a la ciudadanía la cual se responderá en el transcurso de la Audiencia | Encuesta publicada en la pagina web.      | Secretaria de Planeación Departamental y Control Interno        | 07 - /11/2019    |  |
|                                                                                             | 1.5 Recepción de la información                                                                                                                                                                              | Notas Internas recibidas                  | Secretaria de Planeación Departamental                          | 12 -15 /11/2019  |  |
| Subcomponente 2<br>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | 2.1 Consolidación y preparación del informe preliminar de rendición de cuentas                                                                                                                               | Informe preliminar                        | Secretaria de Planeación Departamental                          | 20- 22 /11/2019  |  |
|                                                                                             | 2.2 Formato de encuesta de necesidades de información a la ciudadanía Definitivo                                                                                                                             | Formato                                   | Secretaria de Planeación Departamental y Control Interno        | 6/11/19          |  |
|                                                                                             | 2.3 Formato de preguntas de la Ciudadanía a la Gobernación de Arauca                                                                                                                                         | Formato                                   | Secretaria de Planeación Departamental y Sistemas               | 6/11/19          |  |
|                                                                                             | 2.4 Aprobación del lugar y la hora para la realización de la Audiencia Pública                                                                                                                               | Hora y fecha definidas                    | Secretaria de Planeación Departamental                          | 1/11/19          |  |
|                                                                                             | 2.5 Preparación, revisión, aprobación y publicación del arte publicitario del proyecto mediante página web y redes sociales y medios de comunicación                                                         | Informe Publicado                         | Secretaria de Planeación Departamental y Sistemas               | 05-08/11/2019    |  |
|                                                                                             | 2.6 Grabación de video de invitación del señor Gobernador                                                                                                                                                    | Videos, audios                            | Despacho, Prensa y Sistemas                                     | 06-08/11/2019    |  |
|                                                                                             | 2.7 Consolidación y actualización de la Base de Datos de los invitados asistentes                                                                                                                            | Comunicaciones                            | Secretaria de Planeación Departamental y Protocolo              | 05-08/11/2019    |  |
|                                                                                             | 2.8 Envío de Informe de Rendición de cuentas para la revisión de señor gobernador, los Secretarios de Despacho y Entes descentralizados                                                                      | Acta Consejo de gobierno                  | Despacho, Secretaria de Planeación Departamental y Gabinete     | 27/11/19         |  |
|                                                                                             | 2.9 Redacción y envío de invitación invitando a los asistentes                                                                                                                                               | Comunicaciones enviadas                   | Secretaria de Planeación Departamental y Protocolo              | 25 - 29/11/2019  |  |
|                                                                                             | 2.10 Informe consolidado con los ajustes                                                                                                                                                                     | Documento Informe final                   | Secretaria de Planeación Departamental                          | 2-3 /12/2019     |  |
|                                                                                             | 2.11 Publicación del informe Definitivo en la Pagina Web de la Gobernación de Arauca                                                                                                                         | Informe Publicado                         | Secretaria de Planeación Departamental y Sistemas               | 04-06/12/2019    |  |
| Subcomponente 3<br>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 2.12 Consolidar la presentación General- libreto para la audiencia                                                                                                                                           | Informe en Power Point                    | Despacho, Secretaria de Planeación Departamental y Gabinete     | 2/12/19          |  |
|                                                                                             | 3.1 Preparación y Coordinación de los aspectos logísticos para el desarrollo eficiente del evento Audiencia Pública de Rendición de Cuenta, refrigerios, sillas, sonido entre otros                          | Logística dispuesta                       | Secretaria de Planeación Departamental                          | 09-10/12/2019    |  |
| Subcomponente 4<br>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | 3.2 Realización y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas                                                                                                                                 | Listado de asistencia y video             | Despacho y Secretarios de Despacho                              | 13/12/19         |  |
|                                                                                             | 4.1 Elaboración del informe de Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas                                                                                                                    | Informe de resultados publicado           | Secretaria de Planeación Departamental y Control Interno        | 16-18/12/2019    |  |
|                                                                                             | 4.2 Gestión y consolidado de preguntas y sugerencias por parte de la ciudadanía                                                                                                                              | Acta                                      | Secretaria de Planeación Departamental-Control Interno          | 19/12/19         |  |
|                                                                                             | 4.3 Publicación del informe de Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y de las preguntas y Sugerencias                                                                                   | Informe Publicado                         | Secretaria de Planeación Departamental-Control Interno-Sistemas | 26/12/19         |  |





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

ENTIDAD: GOBERNACION DE ARAUCA

| COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN |             |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                   |                                                                                   |                                                                           |                   |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Subcomponente                                                            | Actividades |                                                                                                                                                                                                                            | Meta o producto                                                                                                   | Indicadores                                                                       | Responsable                                                               | Fecha programada  |
| Subcomponente 1<br>Lineamientos de<br>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<br>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<br>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 2019 |
| Subcomponente 2<br>Lineamientos de<br>Transparencia Pasiva               | 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                             | Julio 30 de 2019  |
|                                                                          | 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 2018  |





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**  
ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ARAUCA

| COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                           |                                                                        |                                               |                       |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------|
| Subcomponente                                                                | Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Meta o producto                                           | Indicadores                                                            | Responsable                                   | Fecha programada      |
| Subcomponente 3<br>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 Actualizar las Tablas de Retención Documental - TRD de acuerdo con la nueva estructura                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TRD actualizadas                                          | TRD actualizadas                                                       | Secretaría General y Desarrollo Institucional | Junio 30 de 2018      |
|                                                                              | 3.2 Revisar y actualizar el registro de activos de información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1 registro de activos de información actualizado          | 1 registro de activos de información actualizado                       | Secretaría General y Desarrollo Institucional | Julio 30 de 2018      |
|                                                                              | 3.3 Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Índice de información clasificada y reservada actualizado | 1 índice actualizado                                                   | Secretaría General y Desarrollo Institucional | Agosto 30 de 2018     |
|                                                                              | 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 2018     |
|                                                                              | 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<br>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 2019 |
| Subcomponente 5<br>Monitoreo del Acceso a la Información Pública             | 5.1 Actualizar e Incluir en el informe de PQRSD el capítulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.                                             | Capítulo incluido en el informe de PQRSD                  | 1 informe realizado                                                    | Secretaría General y Desarrollo Institucional | Abril - Diciembre     |
|                                                                              | 5.2 Realizar un diagnóstico al SIID para evidenciar si permite hacer seguimiento a las solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y asignación de número único de radicado. | Diagnóstico realizado al SIID                             | 1 diagnóstico del SIID                                                 | Secretaría General y Desarrollo Institucional | Julio 28 de 2018      |