



# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

Oficina asesora de Planeación

Valledupar, enero de 2020

**Versión 1**



## INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 describe las actividades que se desarrollarán en cada uno de los componentes, dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano por parte de la Gobernación del Cesar.

Para la elaboración del Plan se referenció como guía el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, el Decreto 124 de 2016 y la política de desarrollo administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, establecida en el Decreto 2482 de 2012, entre otras.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 se elabora con la colaboración de todos los servidores públicos de la Administración Departamental, como consta en las actas entregadas por cada una de las sectoriales y oficinas. Igualmente se publica en la página de la Gobernación: [cesar.gov.co](http://cesar.gov.co) – *políticas y planes – plan anticorrupción*: <http://cesar.gov.co/d/index.php/es/menvertpolpla/menvertplanantico> para que la ciudadanía participe en la elaboración, El correo habilitado para tal fin es: [planeación@cesar.gov.co](mailto:planeación@cesar.gov.co).

Revisado el correo electrónico [planeación@cesar.gov.co](mailto:planeación@cesar.gov.co) no se recibieron sugerencias por parte de los grupos de valor que interesan al Departamento del Cesar por lo que se publica la versión 1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 1.

### COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Se aplican los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción al interior de la administración departamental y la elaboración de mecanismos para prevenirlos y/o evitarlos de acuerdo con la metodología aprobada por el DAFP y los criterios establecidos en la Resolución interna No. 001433 del 2016, a saber:

- a. **POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DEL CESAR.** Los servidores públicos de la administración departamental se comprometen a administrar los riesgos que se generen como resultado de la operación, y que consiste en identificar, analizar, valorar y hacer seguimiento a aquellas situaciones de amenaza que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del plan de desarrollo y de los procesos establecidos para la entidad.
- b. **OBJETIVO DE LA POLÍTICA:** Establecer los parámetros para Administrar los Riesgos de la Entidad, con el fin de aplicar medidas necesarias que permitan crear una base confiable para la toma de decisiones, asignar y utilizar eficazmente los recursos para el tratamiento de los riesgos y asegurar de esta forma el logro de los objetivos institucionales y de los procesos.
- c. **ALCANCE DE LA POLÍTICA.** La Política de Administración de Riesgos se aplica a todos los procesos contenidos en el mapa de procesos de la Gobernación del Cesar (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación), que son desarrollados a través de las dependencias que componen la estructura orgánica. Por tal razón, la identificación, análisis, valoración y seguimiento se circunscribirá a los objetivos de cada proceso y se orientará al control de los riesgos que se generen en los mismos y estará en cabeza de los Secretarios de Despacho, Asesores, Jefes Oficina Asesora y Líderes determinarlos.



- d. **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION:** Documento que contiene la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción y en él se consolidarán aquellos riesgos que se generen de la administración del riesgo hecha por cada responsable.
- e. **SEGUIMIENTO Y MONITOREO:** El seguimiento y monitoreo a la administración del riesgo se encuentra conformado por dos componentes: el primero mediante el autocontrol realizado por los líderes de los procesos y el segundo, mediante la evaluación Independiente realizada por la dirección de Control Interno.
- f. **DIVULGACION:** La Política de Administración de Riesgos, el Mapa de Riesgos Institucional y el Mapa de Riesgos de Corrupción, se divulgarán a todos los servidores públicos de la Entidad a través de la página web de la Gobernación.

Para asegurar que los servidores públicos de la Gobernación del Cesar conozcan e interioricen la política de administración de riesgos, el Programa Líder de Gestión Humana incluirá su comprensión en las jornadas de inducción y reintroducción que se programen.

### Mapa de riesgos de corrupción

El mapa de riesgos de corrupción se estructuró desde el de mapa de procesos, y se trabajó con las diferentes sectoriales intervinientes en los procesos, para lo cual se tuvo en cuenta en mapa de procesos vigente en la administración departamental.



De acuerdo con el artículo 6º de la Resolución No. 001433 del 2016 – **“PRIORIZACIÓN DE RIESGOS A CONTROLAR – ADMINISTRAR**. Tanto el mapa de riesgos institucional como en el de corrupción, se consolidarán a partir de aquellos riesgos que muestren una calificación más alta en los mapas de riesgos por proceso, es decir, aquellos riesgos cuya valoración se encuentra en “Zona de riesgo Alta” y “Zona de riesgo Extrema”.



Se incluyen todos los riesgos, pero se le dará prioridad en el seguimiento a aquellos que hayan quedado en zona de riesgo alta y extrema. VER ANEXO

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2020 – VERSION 1**

**COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La racionalización de trámites responde al desarrollo de la política establecida por el gobierno nacional para tal fin, en la cual se busca racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Para ello la administración departamental elabora este componente de acuerdo a los lineamientos establecidos en el SUIT que ha dispuesto el Departamento Administrativo de la Función Pública, a continuación, se presentan los trámites que se espera racionalizar en el 2020:

**DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR - ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR - PLAN DE EJECUCION**

Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Impuesto de registro	Inscrito	La liquidación del trámite se solicita de manera presencial.	El usuario podrá efectuar la liquidación en línea del impuesto y descargar el recibo para realizar el pago en el banco	Disminución de costos, desplazamientos	Tecnologica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	24/07/2019	30/04/2020	Oficina de Rentas Departamental
Impuesto al degüello de ganado mayor	Inscrito	El usuario descarga la declaración del impuesto a través de la página de la Gobernación.	Optimización del aplicativo a través de un portal único de trámites tributarios de la Gobernación. 1 Cero 1	Mejora en la calidad del aplicativo	Tecnologica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	24/07/2019	30/04/2020	Oficina de Rentas Departamental
Impuesto sobre vehículos automotores	Inscrito	La solicitud de la liquidación del impuesto se realiza de manera presencial y por medio de correo electrónico. El pago del trámite se realiza presencialmente en bancos	El trámite se podrá realizar totalmente en línea, tanto la liquidación del impuesto como el pago.	Disminución de costos, desplazamientos, tiempo	Tecnologica	Trámite total en línea	24/07/2019	30/04/2020	Oficina de Rentas Departamental
Sobretasa departamental a la gasolina motor	Inscrito	El usuario descarga la declaración del impuesto a través de la página de la Gobernación.	Optimización del aplicativo a través de un portal único de trámites tributarios de la Gobernación. 1 Cero 1	Mejora en la calidad del aplicativo	Tecnologica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	24/07/2019	30/04/2020	Oficina de Rentas Departamental
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Inscrito	La liquidación mensual del recibo de pago se realiza de manera presencial	La liquidación mensual del recibo de pago se realiza a través de la página de la Gobernación.	Disminución de costos, desplazamientos	Tecnologica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	24/07/2019	30/04/2020	Oficina de Rentas Departamental



### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

En la Gobernación del Cesar la rendición de cuentas es un espacio permanente de diálogo de los servidores públicos con la ciudadanía, toda vez - que, a través de las redes sociales, la página web, y de la estrategia “*Lo hacemos mejor*” se permite que la ciudadanía se inserte y participe en la dinámica de la gestión pública de manera efectiva.

Con la estrategia de “*Lo hacemos mejor*” se implementa un modelo de gobierno abierto, democrático y de frente al pueblo, poniendo en marcha un espacio descentralizado de participación, concertación y articulación con la comunidad, que operará de manera permanente durante el periodo de gobierno.

Este escenario de diálogo y concertación permite que el Gobierno, acompañado por representantes de la Fuerza Pública, voceros de las instituciones descentralizadas del orden nacional y los alcaldes, haga presencia en municipios o sectores de las comunidades urbanas o rurales, para dialogar con la ciudadanía y atender, de manera directa, propuestas, inquietudes, quejas, problemas, y diseñar soluciones de acuerdo con las competencias, responsabilidades y pertinencia de las entidades participantes.

“*Lo hacemos mejor*”, es un espacio que trasciende los límites del sencillo mecanismo de escuchar, pues debe además convertirse en escenario de soluciones y compromisos que concluyan en la puesta en marcha de estrategias que respondan a las expectativas de la comunidad frente a un gobierno cercano y que le escucha. Llegar a los territorios y estar cerca al ciudadano para escucharlos, dialogar y concertar, genera cercanía y confianza entre los gobernados.

La dinámica está diseñada, además, para que el gobierno acuerde acciones o proyectos que impactará, directamente a la comunidad, como para que informe e ilustre a los gobernados alrededor de sus resultados, por lo que contempla una estrategia de comunicación vigorosa y diversa que difunda tanto el ejercicio propiamente dicho, como los resultados. Así la comunidad siente que participa, opina define, prioriza y hasta ejecuta de la mano de su gobierno.

Adicional a esta estrategia y cumpliendo con la normatividad vigente, el componente tres del plan anticorrupción se desarrollará de la siguiente manera:



**COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS**

Fases de la Rendición de Cuentas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
<b>1. Primera Fase: Sensibilización y movilización de la RPC</b>	1.1	Se convoca a los funcionarios involucrados en llevar los resultados del seguimiento a los planes de acción sectorizados, para establecer un equipo técnico interdisciplinario	Convocar al equipo técnico establecido mediante Resolución No. 004297 del 2018 por medio de la cual se aprobó la Guía para la Rendición de Cuentas en la Administración Departamental	Equipo técnico interdisciplinario de Rconvocado	Oficina Asesora de Planeación	30/01/2020
	1.2	Se estructura el informe de gestión. En la página web de la Gobernación del Cesar, en el link: <a href="http://cesar.gov.co/c/index.php/es/oprendidcuentas">http://cesar.gov.co/c/index.php/es/oprendidcuentas</a> .	Estructurar y consolidar informa de gestión	Informe de gestión consolidado y publicado	Oficina Asesora de Planeación	4/02/2020
	1.3	Se identifican los actores pertinentes para el proceso de comunicación pública y dialogo: Gremios, Organizaciones Sociales, Entidades de Control, la Academia y la Ciudadanía en general.	Convocar actores pertinentes para el proceso de comunicación de la RPC	Actores convocados y comunicados	Oficina Asesora de Planeación	6/02/2020
	1.4	Consultar a la ciudadanía para definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas	Consultar a la ciudadanía	Ciudadanía consultada	Oficina Asesora de Planeación, Prensa, Secretaría de Gobierno	20/02/2020 al 19/03/2020
<b>2 Segunda Fase: Proceso previo a presentar en la RPC</b>	2.1	Recolección, y procesamiento de la información.	Recolectar la información a comunicar	Información recolectada	Oficina Asesora de Planeación	2/03/2020
	2.2	El equipo técnico realiza el análisis conjunto de la información.	Analizar la información recolectada	Información analizada	Equipo Técnico	05/03/2020 al 26/03/2020
<b>3 Tercera Fase: Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas</b>	3.1	Se divulga la información por lo menos 30 días antes de la publicación en Revista, página web, redes sociales.	Publicar información de la RPC	Información publicadas	Asesor de Prensa	16/03/2020
	3.2	Se define la agenda y los aspectos metodológicos y logísticos pertinentes (lugar, duración, ayudas audiovisuales, boletines informativos, flash entre otros).	Definir agenda	Agenda definida	Asesor de Despacho	10/03/2020
	3.3	La presentación pública de la audiencia pública se hace a través de la página web link: <a href="http://cesar.gov.co/c/index.php/es/oprendidcuentas">http://cesar.gov.co/c/index.php/es/oprendidcuentas</a> . Y en un lugar considerado por el equipo técnico.	Publicar la información de la RPC	Información publicada	Secretaría General	16/03/2020 al 14/04/2020
<b>4 Cuarta Fase: Consolidación y Sostenibilidad del proceso de RPC</b>	4.1	Evaluar la Rendición de Cuentas, seguido a la redición de cuentas.	Evaluar la Rendición de Cuentas	Rendición Pública de Cuentas evaluada	Asesor de Control Interno de Gestión	23/04/2020*
	4.2	Elaborar el acta de la Rendición de Cuentas	Elaborar el acta	Acta de RPC elaborada	Asesor de Control Interno de Gestión	23/04/2020*
	4.3	Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas e identificación de lecciones aprendidas.	Evaluar el procesos de la RPC	Proceso evaluado y lecciones aprendidas	Asesor de Control Interno de Gestión	23/04/2020*
	4.4	Socialización de los resultados de la rendición y los compromisos acordados ante instancias claves como: Consejos de gobierno, Consejos de Política Social, Veedurías Ciudadanas, etc.	Socializar los resultados de la evaluación de la RPC	Resultados de la evaluación de la RPC, socializadas	Asesor de Control Interno de Gestión	4/05/2020*
	4.5	Formulación y difusión de planes de mejoramiento.	Formular planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento formulados	Asesor de Control Interno de Gestión	18/05/2020*
*FECHAS SUSCEPTIBLES A CAMBIO SI SE MODIFICA LA FECHA DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS						



## COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ciudadanía es importante para éste gobierno y así como se establecen los diálogos francos para estar más cercanos a los cesarenses, se piensa que las instalaciones de la administración departamental deben estar adecuadas a partir de conceptos y elementos arquitectónicos, las áreas destinadas a la atención al ciudadano para el canal presencial, en especial a la atención los adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas con enanismo y población vulnerable en general.

El componente en este sentido se desarrollará de la siguiente manera:

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
OBJETIVO:	Desarrollar acciones para el mejoramiento de la accesibilidad, calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano, a partir del fortalecimiento de canales de atención, desarrollo del talento humano, cumplimiento normativo y herramientas de apoyo a la gestión.				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico"	1 Constituir formalmente la dependencia de Atención al Ciudadano atendiendo las directrices del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación	Formalización dependencia	Dependencia Constituida	Asesor de asuntos internos	31/12/2020
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2 Comunicar la identidad institucional a los ciudadanos en el área de servicio al ciudadano, con imágenes visuales (carnets, logos)	Mejoramiento Institucional		Asesor de asuntos internos	Permanente
	2 Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos.	Mejoramiento Institucional	# de campañas realizadas	Asesor de Asuntos internos * Asesor de Comunicaciones	30/06/2020 * 31/12/2020
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	1 Fortalecer el proceso de capacitación de los servidores del área de atención al ciudadano; se deben incluir en el proceso de inducción y reintroducción de la entidad (Política de servicio al ciudadano, normatividad, procedimientos, oferta institucional/portafolio de servicios, protocolos de servicio al ciudadano, uso de sistemas de información de la entidad, política de tratamiento de datos personales plataformas virtuales (no más filas, SUIT), información general de la entidad (organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo), con una periodicidad no mayor a 6 meses.	Registro de actividades desarrolladas y participantes.	# funcionarios capacitados	Líder Programa de Gestión Humana	30/05/2020 * 30/11/2020
	2 Promover la participación de los Servidores Públicos del área de atención al ciudadano en los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por el PNSC del Departamento Nacional de Planeación.	Registro de Participantes		Líder Programa de Gestión Humana	30/06/2020 * 31/12/2020
	3 Divulgar a los servidores públicos de la entidad la Guía de Lenguaje Claro del PNSC del Departamento Nacional de Planeación.	Evidencia de Socialización	# guías entregadas	Líder Programa de Gestión Humana	31/12/2020
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	1 Elaborar el Protocolo de Atención al Ciudadano para fortalecer el funcionamiento armónico del sistema de servicio al ciudadano de la Gobernación atendiendo las recomendaciones efectuadas al borrador de este documento por el profesional especializado de MECI - CALIDAD	Protocolo de Atención al Ciudadano publicado	Dicto del protocolo	Asesor de Asuntos Internos	30/06/2020
	2 Articular el sistema de gestión documental con los sistemas de información dispuestos para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención.			Asesor de Asuntos Internos * Líder del Programa de Archivo	30/06/2020
	3 Actualización y unificación de procedimientos relacionados con PQRSD de la entidad	Procedimiento Unificado		Asesor de Asuntos Internos * Líder del Programa de Archivo	30/06/2020 * 31/12/2020
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	1 Planificar y realizar de manera periódica mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y por medios electrónicos	Documento de resultados de la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los canales de atención		Asesor de asuntos internos	30/06/2020 * 31/12/2020



## COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1 Divulgar y Publicar Datos Abiertos de la Entidad.	Publicación y actualización de los datasets en el portal	Numero de Datos Abiertos Actualizados/ Numero de Datos Abiertos Publicados	ASESOR TIC - SISTEMAS
	2 Actualizar continuamente la Pagina Web del Departamento, que sea accesible desde cualquier dispositivo, cumplir con los lineamientos básicos mínimos a publicar y lo que indica la Ley	Pagina web oficial del Departamento del Cesar actualizada, cumpliendo los parámetros de Ley	Soporte de solicitud de actualización	ASESOR TIC y ADMINISTRADOR WEB
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los instrumentos de Gestión de la información	1 Actualizar el inventario activos de información	Actualización del documento de Inventarios Activos de Información	Inventario de activos de información actualizado	Grupo de Gestión Documental-SISTEMAS-TIC con apoyo de todas las dependencias.
	2 Actualizar el esquema de publicación de acuerdo a la norma	Elaboración adopción y socialización del documento de Esquema de Publicación 2019	Esquema de publicación, actualizado y socializado	ASESOR TIC - SISTEMAS

## SEGUIMIENTO

El asesor de Control Interno de la Administración departamental, en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento independiente a las actividades propias de la gestión de la Entidad realizó los seguimientos de acuerdo con lo establecido en la Ley.

**LUIS JOAQUIN MENDOZA SIERRA**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación