



Gobernación del Cesar

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021**

Oficina asesora de Planeación

Valledupar, enero de 2021

**BORRADOR**

Dirección: Calle 16 # 12 - 120 – Valledupar, Líneas de Atención a la Ciudadanía: 01-8000-954-099 / (575)-5748230  
[contactenos@cesar.gov.co](mailto:contactenos@cesar.gov.co)

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

## INTRODUCCIÓN

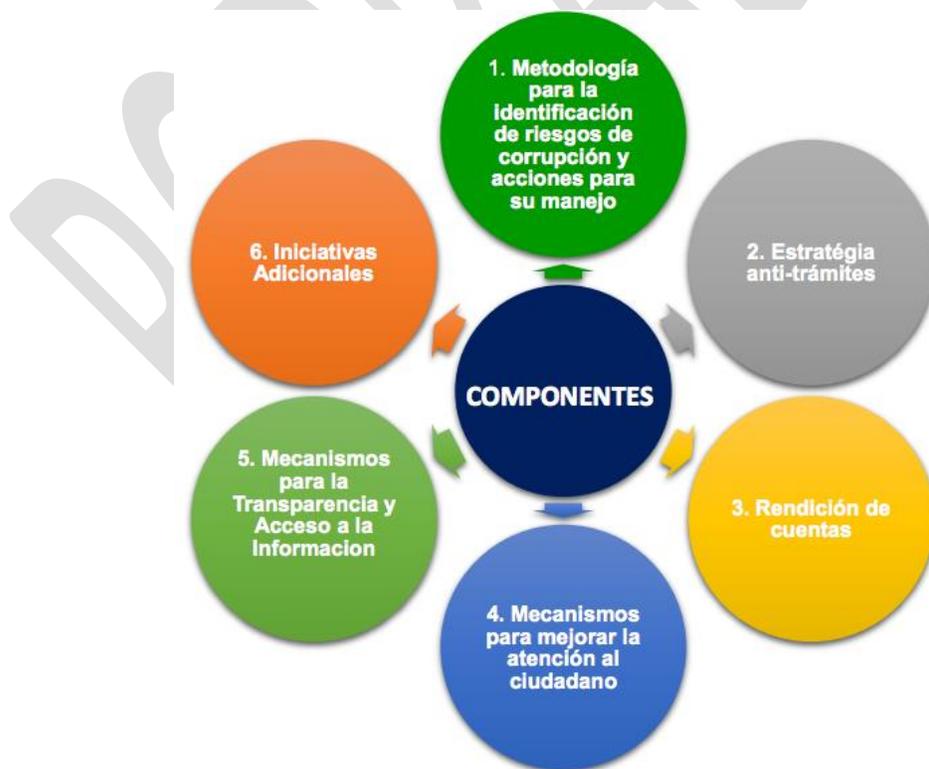
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 describe las actividades que se desarrollarán en cada uno de los componentes, dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano por parte de la Gobernación del Cesar.

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 2021 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).

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

La estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de la Gobernación del Cesar cuenta con los siguientes componentes:





## 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: Guía para la administración del - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - V4 octubre de 2018 y los criterios establecidos en la Resolución interna No. 001433 del 2016, a saber:

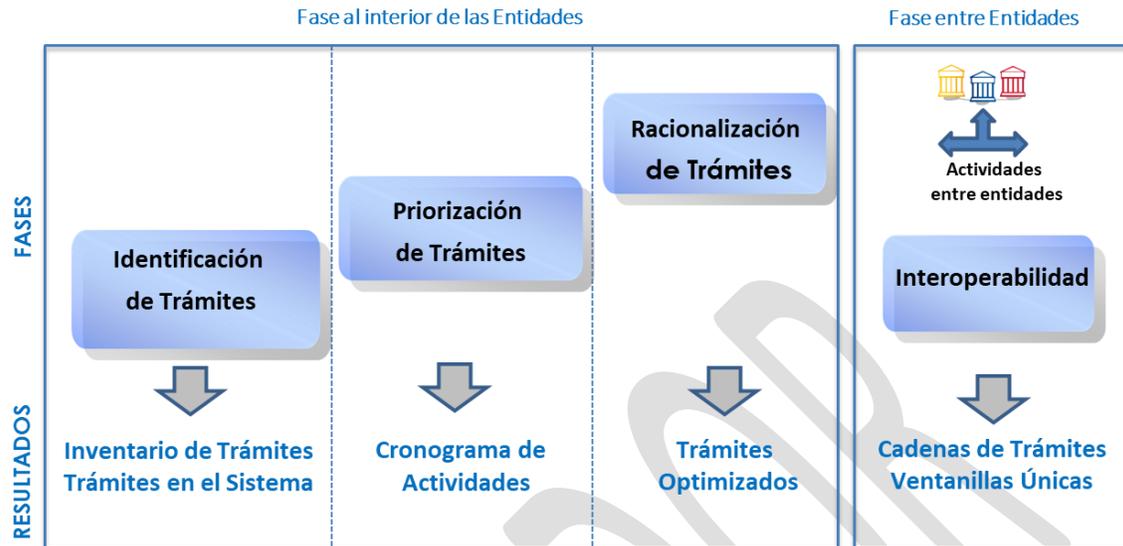
- a. **POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DEL CESAR.** Los servidores públicos de la administración departamental se comprometen a administrar los riesgos que se generen como resultado de la operación, y que consiste en identificar, analizar, valorar y hacer 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 CORRUPCIÓN:** 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 reinducción que se programen.





## Fases de la Política de Racionalización



Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V 2. Departamento Administrativo de la Función Pública

**Identificación de trámites:** la Gobernación del Cesar cuenta con 5 trámites que serán registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

| Nombre  | Sectorial | Acciones de Racionalización o Mejora por implementar   | Beneficio al ciudadano o entidad   |
|---|-----------|--|--|
| Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte | Deporte   | Se realizará la implementación de un formulario para realizar la solicitud del trámite en línea a través de la sede electrónica. | El ciudadano no tendrá que desplazarse hasta la entidad para acceder al trámite, disminuyendo costos, tiempo, etc, generados por este trámite. |
| Certificación de existencia y representación legal de las ligas y asociaciones deportivas                                       | Deporte   | Se realizará la implementación de un formulario para realizar la solicitud del trámite en línea a través de la sede electrónica. | El ciudadano no tendrá que desplazarse hasta la entidad para acceder al trámite, disminuyendo costos, tiempo, etc, generados por este trámite. |
| Cancelación de la personería jurídica de ligas y clubes deportivos  | Deporte   | Se realizará la implementación de un formulario para realizar la solicitud del trámite en línea a través de la sede electrónica. | El ciudadano no tendrá que desplazarse hasta la entidad para acceder al trámite, disminuyendo costos, tiempo, etc, generados por este trámite. |
| Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte                | Deporte   | Se realizará la implementación de un formulario para realizar la solicitud del trámite en línea a través de la sede electrónica. | El ciudadano no tendrá que desplazarse hasta la entidad para acceder al trámite, disminuyendo costos, tiempo, etc, generados por este trámite. |
| Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte  | Deporte   | Se realizará la implementación de un formulario para realizar la solicitud del trámite en línea a través de la sede electrónica. | El ciudadano no tendrá que desplazarse hasta la entidad para acceder al trámite, disminuyendo costos, tiempo, etc, generados por este trámite. |



## COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

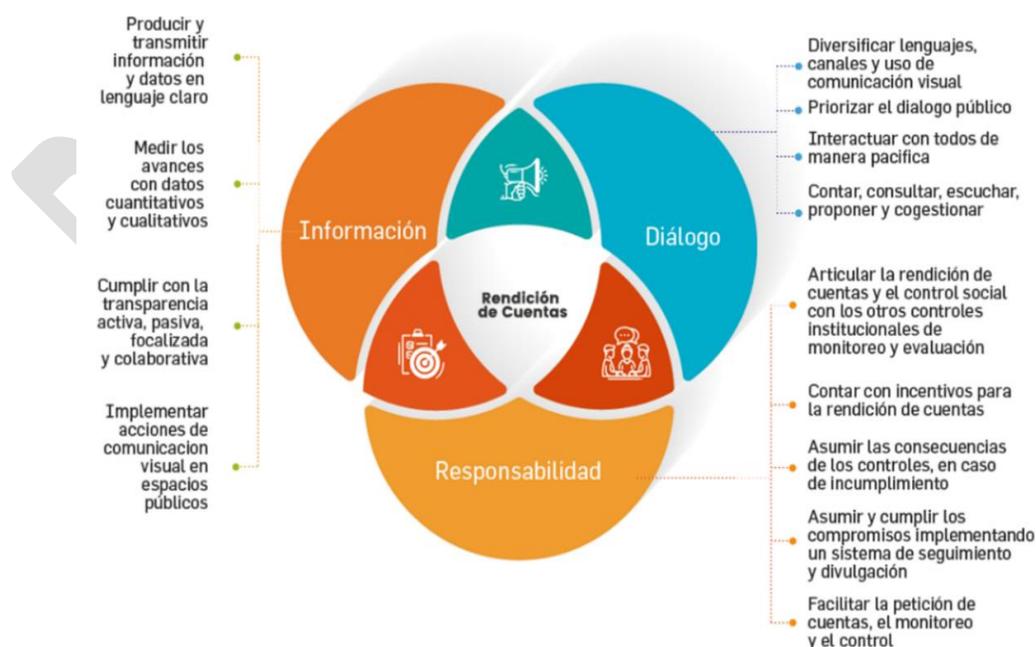
La Rendición de Cuentas es un proceso permanente que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público. Es obligación de las entidades y de los servidores públicos de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a los intereses y peticiones de la ciudadanía, organizaciones y grupos de interés sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos<sup>2</sup>. Las acciones desarrolladas en el marco de la Rendición de Cuentas deben visibilizar la labor desarrollada para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

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.

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía tiene sustento jurídico en el Título IV de la Ley 1757 de 2015<sup>3</sup> y se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

### Elementos de la Rendición de Cuentas



Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas – Versión 2 Departamento Administrativo de la Función Pública

<sup>2</sup> Manual Único de Rendición de Cuentas. Presidencia de la República-Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública, DNP. Julio de 2014

<sup>3</sup> Ley 171 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”  
Dirección: Calle 16 # 12 - 120 – Valledupar, Líneas de Atención a la Ciudadanía: 01-8000-954-099 / (575)-5748230  
[contactenos@cesar.gov.co](mailto:contactenos@cesar.gov.co)



**Información** de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública y los avances en la garantía de derechos.

**Diálogo** con los grupos de valor para explicar, escuchar y retroalimentar sobre la gestión, haciendo uso de espacios presenciales y virtuales, si existen las condiciones para ello.

Las entidades deben cumplir los principios de los derechos humanos en el proceso de diálogo entre la ciudadanía y el Estado, haciendo este proceso más responsable, participativo e inclusivo.

**Responsabilidad** sobre los resultados de la gestión, incorporando mecanismos de mejora en los planes institucionales para atender los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y en las evaluaciones realizadas. Incluye la capacidad para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control asegurando el cumplimiento de obligaciones o de imponer sanciones si la gestión no es satisfactoria. Este elemento cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública.

| INFORMACIÓN   |                 |                           |                |
|---|-----------------|---------------------------|----------------|
| Actividad   | Valor           | Responsable               | Fecha          |
| <b>Edición Periódico:</b> Publicando información de calidad, oportuna y veraz. En formato accesible y lenguaje claro, asegurando la comprensión del ciudadano | 5.000 unidades  | Oficina de Comunicaciones | I-IV TRIMESTRE |
| <b>Piezas Visuales:</b> actualizar los contenidos, tanto físicos como virtuales.  | Permanentemente | Oficina de Comunicaciones | I-IV TRIMESTRE |
| Producción de videos ejes estratégicos y misionales.  | 4 anual         | Oficina de Comunicaciones | I-IV TRIMESTRE |
| DIALOGO   |                 |                           |                |
| <b>Audiencia Pública</b> De Rendición de Cuentas – Gobernador – Luis Alberto Monsalvo – Departamento Del Cesar.   | 1 anual         | Despacho y Equipo RdC     | Marzo          |
| <b>Rueda De Prensa</b> para socializar la rendición de cuentas.   | 1 anual         | Oficina de Comunicaciones | Marzo          |
| Socializar el Plan Anticorrupción a los funcionarios, ciudadanos y partes interesadas.  | 1 semestral     | Todas las áreas           | I-IV TRIMESTRE |
| Mantener el contacto con la ciudadanía a través de: Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram).   | Permanentemente | Oficina de Comunicaciones | I-IV TRIMESTRE |



| <b>RESPONSABILIDAD</b>  |             |   |                |
|---|-------------|---|----------------|
| Publicación de Resultados Rendición de Cuentas invitación en webs y medios impresos y virtuales.  | Permanente  | Oficina de Comunicaciones   | I-IV TRIMESTRE |
| Incluir en la agenda de las Jornadas de Inducción y/o Reinducción de la Entidad, el desarrollo de temas asociados con Rendición de Cuentas, Transparencia e Integridad, Conflicto de intereses. | Anual       | Oficina de Talento Humano   | I-IV TRIMESTRE |
| <b>Informe de Rendición de Cuentas</b> para publicar en la página Web.  | 1 anual     | Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Comunicaciones                         | IV TRIMESTRE   |
| Realizar actividades de sensibilización y/o capacitación sobre la importancia de la rendición de cuentas.   | 1 semestral | Oficina de Comunicaciones –<br>Secretaría de Gobierno –<br>Oficina Asesora de Paz | I-IV TRIMESTRE |



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

La implementación de acciones en este componente busca mejorar la calidad y el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la entidad, para satisfacer sus necesidades y facilitar el ejercicio de sus derechos.

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><br>Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico" | 1<br>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                               | 31/12/2021                 |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Fortalecimiento de los canales de atención                | 2<br>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<br>Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos con el fin de mantener informada a la ciudadanía los cambios presentados en el marco de a pandemia   | Mejoramiento Institucional                             | # de campañas realizadas   | Asesor de Asuntos internos *<br>Asesor de Comunicaciones | 30/06/2021 *<br>31/12/2021 |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Talento Humano  | 1<br>Fortalecer el proceso de capacitación de los servidores del área de atención al ciudadano; se deben incluir en el proceso de inducción y reinducción 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 *<br>30/11/2020 |
|   | 2<br>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 *<br>31/12/2020 |
|   | 3<br>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><br>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  | Dcto 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 * Lider del Programa de Archivo | 31/12/2021 |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Relacionamiento con el ciudadano | 1 | Realizar una medición 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                                 | 31/12/2021 |

## 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><br>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 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><br>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   | Actualización y socialización del documento de Esquema de Publicación                       | Esquema de publicación, actualizado y socializado | ASESOR TIC - SISTEMAS   |



## COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Mediante el Decreto 00086 del 09 de abril de 2018, la entidad adopta el Código de Integridad del servidor público, y se incluye en el PAAC como el componente 6 cuyo objetivo en el plan es realizar actividades que permitan la interiorización y apropiación de los valores expuestos en dicho código. Así también, brindar orientaciones y directrices a los servidores públicos para que identifiquen y declaren sus conflictos cuando se enfrentan a situaciones en las que sus intereses personales se cruzan con intereses propios del servicio público. Actividades lideradas por la oficina de Talento Humano:

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## SEGUIMIENTO

La Oficina Asesora de Control Interno de la Gobernación del Cesar, verifica la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades consignadas en el Plan acorde con la normatividad legal vigente.

### **Fechas de seguimientos:**

La Oficina Asesora de Control Interno de la Gobernación del Cesar, realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

1. **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.



Gobernación del Cesar

2. **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
3. **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero

**VIOLETA ORTÍZ BENAVIDES**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Original firmado

BORRADOR