



GOBERNACIÓN DE CASANARE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Decreto 2641 de 2012

“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

VIGENCIA 2013

CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Objetivos y alcance.....	4
3. Elementos estratégicos corporativos.....	4
4. Componentes del plan.....	
4.1 Primer componente: Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	6
4.2 Segundo componente: Estrategias antitrámites.....	8
4.3 Tercer componente: Estrategias para la rendición de cuentas.....	9
4.4 Cuarto componente: Estrategias para mejorar la atención al ciudadano.....	11
ANEXOS	13
1. Plan para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos.....	14
2. Mapa de Riesgo de Corrupción y sus medidas para mitigarlos.....	16
3. Plan para implementar las Estrategias antitrámites.....	29
4. Plan para la implementación de la rendición de cuentas.....	32
5. Plan Estrategias Atención al ciudadano.....	37

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Casanare, en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 y de los lineamientos dados en la metodología *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* de la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, presenta este documento, el cual contiene los diferentes componentes, estrategias, actividades y acciones requeridas para prevenir los posibles hechos de corrupción conforme a lo señalado en el artículo 73 Y 76 de la ley 1474 de 2011.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Casanare es creado como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la entidad, por lo que incluye, como primer componente, *la “elaboración del Mapa de Riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos”*, basados en la Guía para la Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, acatando el tratamiento especial del impacto indicado en la metodología.

De igual forma, en busca de facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública y de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes en la Gobernación, se aborda el segundo componente *“estrategias antitrámites”*, también como esfuerzo para disminuir espacios vulnerables a la corrupción.

Así mismo, se incluye el tercer componente *“rendición de cuentas”*, con el que se pretende seguir brindando espacios a la ciudadanía para su empoderamiento así como expresión de control social y de evaluación de la gestión, en un entorno de transparencia eficiencia, eficacia y efectividad.

Por último se estructura el cuarto componente *“Mecanismos para la Atención al Ciudadano”* en busca de mejorar la calidad de atención y accesibilidad a trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

La Gobernación de Casanare anualmente elaborará el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* para la vigencia respectiva, siendo el Departamento Administrativo de Planeación el encargado de su consolidación y el facilitador para la construcción del mismo.

En cuanto a la verificación de su elaboración, visibilización, seguimiento y control de las acciones adelantadas para el cumplimiento y mejoramiento del plan, la Oficina de Control Interno de Gestión será la encargada, quienes publicaran los resultados y el progreso de las acciones propuestas, en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

2.1 OBJETIVO GENERAL

Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Casanare, conforme a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 Artículos 73 y 76.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el plan del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlo y evitarlos.
- Establecer el plan que contenga las estrategias antitrámites de la entidad
- Establecer el plan que defina la estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad
- Establecer el plan de las estrategias para mejorar la Atención al Ciudadano

2.3 ALCANCE

El Plan Anticorrupción incluye la formulación del Plan con el despliegue de actividades, cronograma, responsables e indicadores para su posterior medición, en cada uno de sus componentes, hasta su divulgación y socialización en la Entidad. Aplica para todas la Secretarías, dependencias y oficinas que conforman la Gobernación de Casanare.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

3.1 MISIÓN

El Departamento de Casanare es una Entidad territorial que goza de autonomía para la administración de sus propios asuntos dentro de los límites de la constitución, las leyes y las demás disposiciones que las desarrollen y complementen; para la planificación y promoción del desarrollo económico y social, la prestación de los servicios a su cargo y la promoción del desarrollo integral de su territorio; y para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

El Departamento ejerce funciones administrativas, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la nación y los municipios y de prestación de los servicios que determinen la constitución y las leyes, de acuerdo a los principios de coordinación, subsidiaridad y concurrencia.

(Adoptada mediante Resolución 1075 del 2001)

3.2 VISIÓN

El Departamento de Casanare en el año 2021 logrará un alto nivel de crecimiento económico, desarrollo social y convivencia pacífica, fundamentado en principios y valores de la cultura llanera. Conservará y utilizará responsablemente su entorno ambiental, cumpliendo con los requisitos de nuestros usuarios, a través de proyectos de inversión, entrega de servicios y productos de excelencia, con talento humano competente, recursos físicos, tecnológicos y financieros bien administrados para mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes.

(Actualizada por el Equipo MECI –Calidad el 16 de diciembre 2010)

3.3 PRINCIPIOS

- Calidad e idoneidad
- Fidelidad y lealtad
- Solidaridad
- Eficiencia
- Honestidad y austeridad
- Imparcialidad y equidad
- Respeto
- Sobriedad y transparencia
- Veracidad y discreción
- Oportunidad y cumplimiento
- Compromiso y colaboración
- Prioridad y servicio

3.4 VALORES

- Compromiso institucional
- Actitud de servicio
- Respeto
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Dinamismo
- Efectividad

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 PRIMER COMPONENTE:

“IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO”

El presente capítulo comprende la técnica desarrollada en la Gobernación de Casanare, para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las correspondientes medidas para mitigarlos, para lo cual se tomo como referente la metodología de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública. No obstante, se tuvieron en cuenta los aspectos puntuales en los cuales difiere la metodología y es en lo relacionado con la probabilidad donde sólo se consideraron dos criterios: casi seguro y posible; y en el análisis del impacto de la materialización del riesgo de corrupción que siempre será único e inaceptable.

La Oficina de Control Interno de Gestión asumió el liderazgo en la planeación de este componente, para lo cual ha desarrollado las siguientes actividades:

4.1.1 Identificación de Riesgos de Corrupción.

La identificación de los riesgos, sus causas y descripción se adelantó a partir del desarrollo de una encuesta que involucró los riesgos sugeridos en la metodología estándar del Gobierno Nacional, y exhortando a los líderes a incluir algunos otros que se consideraren en aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción.

Se respondió y tabuló una encuesta por cada proceso y con base, en la percepción consignada en esta herramienta, se estableció un documento preliminar con los riesgos de corrupción de la entidad territorial.

4.1.2 Análisis, valoración y definición de acciones orientadas a mitigar los riesgos de corrupción.

Con base en el documento preliminar de identificación de los riesgos, se realizaron talleres de trabajo que permitieron analizar en forma conjunta y participativa cada uno de estos.

Así mismo, se procedió a identificar los controles existentes que buscan reducir la probabilidad de ocurrencia o que buscan eliminar las causas; acompañado del correspondiente análisis si existe, si se conoce y si es efectivo.

Con base en esta información, se establecieron algunas acciones que se consideraron orientadas a reducir o eliminar los referidos riesgos.

Finalmente se consignó la información en el mapa de riesgos de corrupción, utilizando el formato sugerido en la metodología estándar.

4.1.3. Políticas de Administración del Riesgo.

La Gobernación de Casanare avanzará y perfeccionará a nivel de la alta dirección, la definición y adopción de políticas puntuales que dirijan y controlen la entidad con respecto a la prevención de los riesgos de corrupción.

4.1.4. Seguimiento.

El seguimiento estará a cargo de la Oficina de Control Interno de Gestión y se cumplirá cuatrimestralmente a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Este seguimiento se cumplirá con base en el análisis del mapa de riesgos de corrupción, orientado a dos aspectos:

- Revisar las causas del riesgo de corrupción identificado: Con esto se pretende establecer si eventualmente han ocurrido variaciones en los factores inicialmente registrados, situación que obliga a la actualización del instrumento de control a la nueva dinámica encontrada.
- Revisar el cumplimiento de las acciones: Verificar el cumplimiento de las actividades por parte de los responsables de impulsar su implementación; en tanto que la efectividad de las mismas.

Este componente se complementa con los documentos que se anexan a continuación:

- Plan para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos. (Anexo 1)
- Mapa de Riesgo de Corrupción y sus medidas para mitigarlos. (Anexo 2)

4.2 SEGUNDO COMPONENTE

“ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES”

La Gobernación de Casanare, dentro de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, ha liderado el proceso antitrámites dentro de la administración pública, de acuerdo a los lineamientos señalados en los Decreto 2693 del 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia; y 019 del 2012, donde se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en el sector público.

Para este propósito, la entidad ha creado canales de comunicación a través de la página web www.casanare.gov.co; al igual que medios radiales y electrónicos y presta asesoría técnica a las entidades de nivel departamental, con el objetivo de acercar al ciudadano con la administración.

La ciudadanía puede acceder a los requisitos exigibles, para la realización de los trámites a través del Portal del Estado Colombiano PEC, y en el sitio Web “www.casanare.gov.co”, en donde encontrara 53 trámites, que cumplen con la normatividad vigente exigida por el DAFP.

Por otra parte, se cuenta con personal que atiende los trámites correspondientes a la Secretaria de Salud, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Educación, Secretaria de Obras Públicas y Transporte, la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Vivienda Departamental.

En atención a la metodología definida en el Decreto No. 2641 de 2012, en lo referente a la identificación de trámites, priorización de tramites a intervenir, racionalización de tramites e interoperabilidad, se han programado mesas de trabajo, en coordinación con la oficina de MECI-Calidad con el propósito de optimizar el proceso de gestión de trámites.

Para el 2013, la entidad fortalecerá la estrategia antitrámites, dando cumplimiento a la eficiencia administrativa liderada por el Gobierno Nacional que busca mejorar y optimizar la comunicación interna y externa, con el propósito de contribuir a mejorar la transparencia, y eficiencia de la gestión pública. Para lo anterior se seguirá la metodología establecida por el Departamento Administrativo de Función Pública con sus formatos establecidos.

Este componente se completa con los documentos que se anexan a continuación:

- Plan para implementar las Estrategias Antitrámites. (Anexo 3)

4.3 TERCER COMPONENTE

“ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS”

La Gobernación de Casanare realiza a través de Audiencia Pública la rendición de cuentas de su gestión y permanentemente utiliza medios de comunicación e interacción existentes, como expresión de control social y para evaluación de sus actividades, en un entorno de transparencia eficiencia, eficacia y efectividad.

Para esto se cuenta con un procedimiento de rendición de cuentas adoptado dentro del Sistema de Gestión de Calidad MECI-Calidad, el cual establece los pasos a seguir, responsabilidades, actividades y formatos que se utilizan antes, durante y después del citado ejercicio.

Con este propósito, la administración departamental realiza, en lenguaje sencillo y de fácil comprensión, un documento resumen o informe ejecutivo, que se divulga anticipadamente a través de la página web institucional con el objetivo de ilustrar a la ciudadanía sobre los alcances de la rendición de cuentas.

En este informe ejecutivo de rendición de cuentas sobre la gestión, se explica que se ha hecho en procura de resolver los problemas de la población dentro de las competencias que le corresponden al ente territorial, para lo cual se presentan las metas e indicadores de resultados, por cada Secretaría. También incluye la rendición de cuentas financiera de la ejecución del presupuesto asignado para el año de la vigencia, tomando como base la ejecución por subprograma para hacer más sencilla la explicación a la comunidad.

Para la presentación, cada Secretario de Despacho realiza su respectiva rendición de cuentas a través de presentaciones audiovisuales resumidas, teniendo en cuenta los proyectos a cargo de su despacho, identificándolos según la estructura del Plan de Desarrollo vigente; señalando el presupuesto asignado, modificaciones realizadas y monto ejecutado; actividades y logros realizados en desarrollo de cada proyecto, con soportes fotográficos y cumplimiento de metas y ejecución financiera por subprograma si es del caso.

Además, por medio de la web, se establecen encuestas, foros y chat para el acercamiento y participación de la ciudadanía, al igual que se publica las presentaciones de las diferentes secretarías y despachos; los formatos utilizados para la participación ciudadana, el reglamento de la vigencia y el informe ejecutivo.

Adicionalmente, se establece el reglamento de rendición de cuentas de la Entidad para audiencias públicas durante la vigencia.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Se establece el Comité de Seguimiento que está constituido por representantes del Despacho del Gobernador, Secretaria General, Departamento Administrativo de Planeación, representante auditorías visibles y control Interno.

El Comité de Relatoría de la Audiencia, que está conformado por 2 integrantes del gobierno departamental y 1 integrante de auditorías visibles apoyadas por el DNP, tiene como función recepcionar las ponencias y dar un orden de intervenciones a las mismas; recibir y organizar las preguntas de la ciudadanía; realizar breves conclusiones del desarrollo de la audiencia y recoger la opinión de los participantes a través de una encuesta al finalizar la rendición de cuentas.

La convocatoria a la audiencia de rendición de cuentas se efectúa mediante invitación a los entes de control, líderes comunitarios, presidentes de Juntas de Acción Comunal, Ediles, Concejales, Diputados, Alcaldes, representantes de los gremios económicos, Organizaciones No Gubernamentales y a la comunidad en general, a través de los medios radiales, escritos y por la página web institucional.

Las ponencias o propuestas presentadas, las cuales deben ser radicadas en la Oficina de Atención al Usuario en la Secretaria General, son revisadas por el Comité de Relatoría en las fechas pre establecidas mediante el reglamento de rendición de cuentas vigente, para que les sean asignados los espacios respectivos dentro de la Audiencia y dar respuesta a las organizaciones o interesados.

Las intervenciones de la ciudadanía se realizan al final de la rendición de cuentas, mediante un formato de pregunta que se diligencia y se pone a disposición del comité de relatoría quien se encarga de la organización respectiva.

Como medio de evaluación se aplica el formato de evaluación establecido en MECI-Calidad, con el fin de recoger la opinión de los participantes que permita evaluar la metodología y contenido de la Audiencia Pública, este es entregado al moderador para que lo haga llegar a la respectiva veeduría para su análisis.

La Gobernación de Casanare tiene el deber de fortalecer la democratización de la Administración Pública vía rendición de cuentas, acorde con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, con el fin de realizar todas las acciones necesarias para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, realizando la rendición de cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Este componente se complementa con los documentos que se anexan a continuación:

- Plan para la implementación de la Rendición de Cuentas. (Anexo 4)

4.4. CUARTO COMPONENTE

“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO”

Como parte constituyente del sistema integrado de MECI-Calidad, la Gobernación de Casanare ha establecido el proceso de calidad de Satisfacción al Ciudadano adoptado mediante Resolución 881 de octubre de 2009, el cual contiene el procedimiento de atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias, evaluación de satisfacción al cliente y control de producto o servicio no conforme.

La recepción de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se realiza a través de buzones, línea telefónica, correo electrónico, medio escrito y en forma presencial.

En la actualidad se reciben a través de la oficina de correspondencia, en promedio, 3000 oficios, que se direccionan a todas las dependencias de la Gobernación de Casanare.

Se encuentran instalados 12 buzones en el edificio central y en las sedes aledañas como son la Secretaria de Educación, Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario; Secretaría de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente; Secretaría de Salud, Dirección de Tránsito Departamental; Dirección de Cultura y Turismo; Oficina de Vivienda y en las instalaciones del Almacén y Talleres.

En forma paralela se diseñó y formalizó el Formato para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) para ser diligenciado y recepcionado a través de los buzones.

Se cuenta con buzón virtual para recepciones de PQRSD en la página oficial de la Gobernación de Casanare www.casanare.gov.co-el acceso Menú-Ciudadanos-Quejas y Reclamos, para que los ciudadanos tengan la oportunidad de presentar sus requerimientos y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, comentarios o consultas.

De igual forma el ciudadano puede hacer uso de la Línea gratuita de atención al ciudadano 01 8000912826 para realizar sus consultas.

Se atiende en forma presencial en las Dependencias de la Gobernación de Casanare, Sede Central: Edificio Emiro Sossa Pacheco ubicado en la Carrera 19 # 6-100. Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00m y 2:00 p.m. - 6:00 p.m. y a través del correo electrónico quejasyreclamos@casanare.gov.co

El equipo de trabajo que atiende los requerimientos de la ciudadanía, establece indicadores, obtiene resultados de acuerdo a unas metas establecidas, y coordina a través de la coordinación de la oficina de MECI-Calidad mesas de trabajo con los líderes de los procesos, lo anterior con el propósito de hacer seguimiento y control a los procedimientos y lograr determinar acciones y estrategias para construir de manera conjunta, propuestas para

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

mejorar los niveles de oportunidad y calidad de los requerimientos así como estimular el mejoramiento continuo y la retroalimentación permanente.

La Secretaria General, a través de la oficina de Atención al ciudadano recepciona las ponencias o inquietudes de los ciudadanos interesados en participar en la Rendición de Cuentas, asegurando un espacio para la participación ciudadana.

La Oficina de Control Interno de Gestión realiza la evaluación al cumplimiento de la atención oportuna de PQRSD; teniendo en cuenta los seguimientos realizados al Proceso Satisfacción del Cliente se obtuvo un 64% de resultado, basado en muestra de 194 PQRSD.

Este componente se complementa con los documentos que se anexan a continuación:

- Plan Estrategias Atención al ciudadano 2013 (Anexo 5)

ANEXOS

1. Plan para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos.
2. Mapa de Riesgo de Corrupción y sus medidas para mitigarlos.
3. Plan para implementar las Estrategias Antitrámites.
4. Plan para la implementación de la Rendición de Cuentas
5. Plan Estrategias Atención al ciudadano

Anexo 1: Plan para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos.

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
1	IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	Talleres de trabajo, con la asesoría y acompañamiento de la Oficina de Control Interno de Gestión.	Identificación de los Riesgos de Corrupción	Precisar la definición. Brindar claridad a los servidores públicos sobre las características de los eventos, que se clasifican como riesgos de corrupción.	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión. Líderes de Proceso	Oficina de Control Interno de Gestión	No procesos con identificación de RC/ No. total procesos
				Establecer las causas: Análisis del contexto estratégico, para establecer factores generadores, mediante talleres de trabajo.	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión. Miembros del equipo MECI y/o delegados del Líder de proceso.	Oficina de Control Interno de Gestión	No. RC con causa identificada/Total RC priorizados.
				Descripción de los riesgos de corrupción.	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión. Miembros del equipo MECI y/o delegados del Líder de proceso.	Oficina de Control Interno de Gestión	No. RC descritos /Total RC priorizados.
2	IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	Mediante talleres de trabajo, con la asesoría y acompañamiento de la Oficina de Control Interno de Gestión.	Análisis de la Probabilidad de Materialización de los riesgos de Corrupción.	Análisis de la probabilidad de Materialización de los riesgos de corrupción.	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión. Miembros del equipo MECI y/o delegados del Líder de proceso.	Oficina de Control Interno de Gestión	No. RC analizados /Total RC priorizados.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

			Valoración del Riesgo.	Establecer la valoración de los riesgos de corrupción, aplicando la Metodología establecida por el DAFP, mediante talleres de trabajo, con la asesoría y acompañamiento de la Oficina de Control Interno de Gestión.	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión. Miembros del equipo MECI y/o delegados del Líder de proceso.	Oficina de Control Interno de Gestión	No. RC valorados /Total RC priorizados.
3	IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	Mesa Técnica con Equipo MECI y aprobación de la alta Dirección	Políticas de Administración del Riesgo.	Establecer dentro de las Políticas de Operación por Proceso, una sección específica orientada al manejo de los Riesgos de Corrupción.	Anualmente	Representante de la Alta Dirección y Oficina de Control Interno de Gestión.	Secretaría Privada.	Políticas establecidas y adoptadas formalmente
4	IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	Mesa Técnica con cada líder de proceso	Seguimiento a los Riesgos de Corrupción	Socialización de los Mapas de Riesgos de Corrupción con los 19 Procesos de la Gobernación	30 días después de su aprobación	Miembros del equipo MECI y/o delegados del Líder de proceso.	Todos los Procesos Coordinación MECI- Calidad	No de MRC socializados en los procesos/No. Total MRC de procesos
				Revisión de las causas de los riesgos de corrupción, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión	No. RC revisados/ total RC
				Revisión del cumplimiento de las acciones de control, establecidas como medida para evitar o mitigar los riesgos.	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión	No. Acciones de control implementadas/ Total acciones para mitigar RC.
5	IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO		MAPA RIESGOS CORRUPCIÓN 2013	Construcción e implementación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Anualmente	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión	Mapa de Riesgos de Corrupción vigente

Anexo 2: Mapa de Riesgo de Corrupción y sus medidas para mitigarlos.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE CASANARE

MISIÓN: Asegurar la calidad de los proyectos de inversión, con el fin de generar el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la población casanareña, y fortalecer así el desarrollo sostenible, económico, político, social y cultural del Departamento. El Departamento de Casanare será el epicentro de la economía regional en el año 2021. Habrá elevado en forma significativa sus niveles de productividad y estará plenamente conectado con Colombia y el mundo; contará con ciudadanos tolerantes, democráticos y solidarios; mantendrá en alto los principios y postulados de la cultura llanera; conservará y utilizará responsablemente su entorno ambiental y las instituciones democráticas serán respetadas por el ejemplo de transparencia y eficiencia que darán en todas sus actuaciones. Nuestro territorio, entonces, tendrá cimentadas no solo las bases para el progreso justo y equitativo de sus habitantes sino para una paz duradera.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
CAUSAS	No.	RIESGO	Probabilidad de Materialización		VALORACIÓN DEL RIESGOS		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR
			Casi seguro	Posible	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	Tipo de Control				
Falta de seguimiento del superior o instancias jerárquicas. Inexistente control del Gobernador en las delegaciones de facultades. Débil participación ciudadana para control de ejecución de recursos. Debilidad en los sistemas de Información y publicidad.	1	Concentración de autoridad o exceso de poder.		X	Organismos colegiados de coordinación y asesoría (consejos, juntas, comisiones o comités). Veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003).	Preventivo	Evitar el riesgo.	Promover la reactivación y operatividad Organismos colegiados de coordinación y asesoría (consejos, juntas, comisiones o comités). Fortalecer control previo a la contratación, con equipo humano idóneo y competente. Fortalecer e impulsar redes de apoyo institucional a las veedurías ciudadanas. Fortalecer los sistemas de información y publicidad.	Gobernador y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

<p>Manual de Funciones desactualizados. Contratos de Prestación de Servicios con actividades difusas. Inobservancia de los procesos y procedimientos documentados. Desconocimiento de las normas.</p>	2	Extralimitación de funciones.		X	Manual de Funciones y competencias, Manual de Procesos y procedimientos.	Preventivo	Evitar el riesgo.	<p>Actualización de los Manuales de Funciones y Competencias. Actividades claramente delimitadas en los contratos. Velar por la aplicación del Manual de Procesos y procedimientos. Actividades de Inducción y Reinducción sobre normas vigentes.</p>	Gobernador y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
<p>Deficiencia en plataforma tecnológica.Débil formación en Clima organizacional y laboral.Inexistencia en una aplicación informática de gestión documental.Deficiente equipamiento físico de mobiliario.Inexistencia de política de extensión rural.Concentración en la toma de decisiones y manejo de información en personal de confianza de los jefes o directivosAlgunos directivos no permiten acceso o comunicación fluida con personal técnico</p>	3	Ausencia de canales de comunicación.		X	Programa de renovación de estructura tecnológica Plan de Desarrollo Departamental. Proyecto alianzas productivas para impulsar la divulgación de programas, proyectos y resultados.	Preventivo	Evitar el riesgo.	<p>Optimizar la plataforma tecnológica e integrar todas las Dependencias de la Gobernación de Casanare.Ampliar la intranet a todas las Dependencias.Creación de un espacio en la página con capacidad adecuada al volumen de información de cada Dependencia.Aplicativo de Gestión Documental, que facilite la digitalización y consulta de la información.Garantizar infraestructura adecuada a las necesidades.Socialización al personal directivo, contratistas y ciudadanía en general, los avances del Plan Anticorrupción y el Sistema Integrado de MECI-Calidad.</p>	Gobernador y Secretaría General	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

<p>Clima organizacional. Débil conducta ética. Procedimientos desactualizados. Compromisos adquiridos en las campañas políticas. Sistemas de información vulnerables.</p>	4	<p>Amiguismo y clientelismo.</p>	X	<p>Código de Ética.</p>	Preventivo	Evitar el riesgo.	<p>Difundir el Código de Ética, principios y valores. Actualizar manuales de procedimientos. Mejorar el Manual de contratación. Actualización y fortalecimiento de sistemas de información. Publicidad de información y trámites.</p>	<p>Gobernador y Líderes de Proceso.</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>
<p>Desconocimiento de la normatividad vigente.</p>	5	<p>Inclusión de gastos no autorizados.</p>	X	<p>Decreto Ley 111 de 1996. Ordenanza 102 de 1996, Estatuto Orgánico de Presupuesto del Departamento de Casanare.</p>	Preventivo	Evitar el riesgo.	<p>Revisión y actualización del normograma por ejes temáticos y dependencias. Socialización de la nueva normatividad.</p>	<p>Gobernador y Secretaría de Hacienda</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>
<p>Desconocimiento del principio de especialización del gasto público. Falta de precisión en la normatividad interna. Inadecuada orientación del gasto en la formulación y viabilización de proyectos.</p>	6	<p>Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.</p>	X	<p>Manual e Inversiones implementado de conformidad con el Decreto 1525 de 2008 y adoptado con Resolución 0133 del 21 de julio de 2012.</p>	Preventivo	Evitar el riesgo.	<p>Dar estricto cumplimiento al Manual de Inversiones de excedentes de liquidez. Operatividad al comité financiero de Inversiones.</p>	<p>Gobernador y Secretaría de Hacienda</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

<p>Falta definición de lineamientos, directrices y políticas claras, en materia contable. Procedimientos desactualizados.No se otorga la importancia estratégica de la Dirección de Contabilidad.Débil conducta ética de los servidores públicos.</p>	7	Archivos contables con vacíos de información.		X	Régimen Contable.Manual de Procedimientos Contables.Comité de Sostenibilidad contable	Preventivo	Evitar el riesgo.	Elaboración del Manual de Políticas y Prácticas Contables adaptado y adoptado a la Entidad.Reiterar la circularización a las Dependencias estableciendo directrices para el reporte de información a la Dirección de Contabilidad.Revisión, actualización y socialización de los procesos y procedimientos.Elaborar la sustentación para la creación del cargo de Contador General y reorganización de la Dirección de Contabilidad.	Gobernador y Secretaría de Hacienda	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
<p>Desconocimiento del principio de especialización del gasto público. Falta de precisión en la normatividad interna. Inadecuada orientación del gasto en la formulación y viabilización de proyectos.</p>	8	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio		X	Revisión previa a la expedición de los certificados de disponibilidad presupuestal	Preventivo	Evitar el riesgo.	Promover la revisión y ajuste del Manual de Procesos, en lo relacionado con el procedimiento Formulación de Proyectos. Realizar mesas de trabajo con Banco de proyectos para la socialización del procedimiento y definir unidad de criterio en la afectación de rubros.	Departamento Administrativo de Planeación Secretaría de Hacienda	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

<p>Falta de claridad en la documentación que soporta la necesidad. Presiones por la pronta elaboración del documento. Ausencia de compromiso ético. Falta de idoneidad, experticia y conocimiento del responsable de la elaboración. Dificil acceso a la información que soporta el estudio (estadísticas, bases de datos, tendencias). Carencia de análisis al momento de la elaboración.</p>	9	<p>Estudios previos o de factibilidad superficiales.</p>		X	<p>Manual de contratación. Instructivo para la elaboración de estudios previos y con formato definido. Aplicativo contractvs. Manual de Procedimientos. Instructivos y metodología establecida. Jornadas de capacitación.</p>	Preventivo	Evitar el riesgo.	<p>Actualizar el Manual de procesos de contratación. Capacitación al talento humano que interviene en la elaboración de los estudios previos. Organización de la información existente a partir de bases de datos. Actualización de Manuales y Procedimientos. Socialización permanente de los Manuales. Fortalecer la conducta ética de los servidores públicos.</p>	<p>Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>
<p>Debilidades en la planeación de la contratación. Falta de transparencia en el proceso precontractual. Pago de Favores políticos. Ambiciones de tipo económico. Carencia de Principios y valores. Deficiente análisis técnico y económico.</p>	10	<p>Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).</p>		X	<p>Metodología para la elaboración de estudios Previos. Principios y valores contemplados en el Código de Ética</p>	Preventivo	Evitar el riesgo.	<p>Aplicación de la Metodología para la elaboración de los estudios previos. Concientización para la aplicación de los Principios y valores contemplados en el Código de Ética. Exigencia de idoneidad y selección rigurosa de personal que se encargue de la revisión.</p>	<p>Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

Prevalencia del interés político sobre el técnico. Prevalencia de intereses económicos y afectivos sobre las necesidades de la entidad. Débil cultura del autocontrol	11	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.	X	Ley 80 de 1993 Ley 1474 de 2011. Instructivo para la elaboración de estudios Previos Código de Ética.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Fortalecer la aplicación de los principios de publicidad, pluralidad de oferentes y participación ciudadana. Fortalecer la conducta ética de los servidores públicos. Socialización permanente de los procedimientos y códigos de Ética.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Debilidades en la planeación de la contratación. Falta de transparencia en el proceso precontractual. Pago de Favores políticos. Ambiciones de tipo económico. Carencia de Principios y valores	12	Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.	X	Manual de Contratación Modalidades de Selección definidas en normatividad vigente.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Promover la elaboración de pliegos de condiciones que garanticen la pluralidad de oferentes. Aplicación estricta de las normas de contratación pública. Fortalecer la conducta ética de los servidores públicos.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Prevalencia de intereses políticos sobre los técnicos. Laxitud de la normatividad. Desacato a la normatividad contractual.	13	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	X	Ley 80 de 1993 Ley 1150 de 2007 Ley 1474 de 2011	Preventivo	Evitar el riesgo.	Precisar en la reglamentación interna, las condiciones para elaboración de adendas. Aplicación estricta de las normas de contratación pública. Fortalecer la conducta ética de los servidores públicos.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

Ausencia de compromiso ético.Facilidad y celeridad en el proceso contractual.Facilidad para la asignación de contratistas.	14	Urgencia manifiesta inexistente.		X	Ley 80 de 1993Manual de Contratación.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Aplicación de las restricciones precisas para el uso de la Urgencia manifiesta.Fortalecimiento de las Veeduría Ciudadanas.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Ausencia de compromiso ético. Ausencia de idoneidad, experticia y conocimiento de responsable de la designación. Falta de idoneidad del supervisor en aspectos técnicos, jurídicos y financieros. Bajo nivel de capacitación.	15	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.		X	Manual de contratación. Manual de Interventoría. Revisión del perfil.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Fortalecer la planeación de necesidades del talento humano. Garantizar los recursos para la contratación o provisión del talento humano idóneo y en forma oportuna. Revisión de actividades y documentos de soporte.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Limitación de personal y/o recursos. Dilación excesiva en las supervisiones. Insuficiente asignación de Talento humano. Insuficiencia de recursos económicos para contratar. Distribución inequitativa de las cargas de trabajo.	16	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.		X	Manual de Interventoría. Manual de Contratación. Formulación anual del presupuesto.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Fortalecer el control y seguimiento de las supervisiones y el avance de los procesos contractuales parte del Jefe de cada dependencia. Fortalecer la publicación de informes de supervisión sobre el estado de los proyectos. Selección objetiva e idoneidad del personal. Fortalecer participación ciudadana a través de las veedurías.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

<p>Debilidad en principios éticos. Falencias en la aplicación de principios de publicidad y selección objetiva. Laxitud y vacíos de las normas. Favorecimiento a terceros.</p>	<p>17</p>	<p>Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.</p>	<p>X</p>	<p>Ley 80 de 1993 Ley 1474 de 2011 Código de Ética. Manual de Contratación.</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo.</p>	<p>Fortalecer la socialización y aplicación de las normas de contratación. Precisar la reglamentación interna para aplicación de las modalidades de selección. Facilitar la participación ciudadana, a partir de la publicidad de los procesos de selección.</p>	<p>Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>
<p>Exceso de delegación de funciones y/o tareas. Falta de compromiso institucional. Falta de Infraestructura y deficiencia en plataforma tecnológica. Inexistencia en una aplicación informática de gestión documental. Insuficiente talento humano. Manual de funciones y competencias desactualizado.</p>	<p>18</p>	<p>Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.</p>	<p>X</p>	<p>Manual de Funciones. Concertación de compromisos laborales. Definición de actividades en la minuta del contrato. Evaluación del desempeño. Plan de Incentivos Laborales. Manual de Procesos y procedimientos.</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo.</p>	<p>Delegación equitativa de las actividades de control. Mayor concreción en fijación de los compromisos laborales. Implementar la plataforma tecnológica para publicar la información organizada. Actualización de Manual de Funciones y competencias. Actualización del Manual de Procesos y procedimientos.</p>	<p>Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

<p>Debilidad en la conducta ética. Incipiente nivel de seguridad de los software que contiene la información. Falta de planeación en los procesos administrativos. Fallas humanas. Inexistencia de directrices y políticas de seguridad informática.</p>	19	<p>Sistemas de información de o susceptibles de manipulación o adulteración.</p>	X	<p>Control para creación de usuarios y contraseñas. Funcionarios autorizados y competentes. Código de Ética. Servidores para tener copias de seguridad.</p>	Preventivo	Evitar el riesgo.	<p>Maximizar los niveles de seguridad de los software que administran la información. Fortalecer la socialización e interiorización de los valores y principios del código de ética. Implementar políticas de seguridad informática. Capacitación en cultura del autocontrol.</p>	<p>Gobernador de Casanare y de Oficina de Sistemas Informática.</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>
<p>Intereses personales. Inexistencia de políticas de publicidad de información considerada pública.</p>	20	<p>Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.</p>	X	<p>Rendición de cuentas. Página web. Procedimientos documentados.</p>	Preventivo	Evitar el riesgo.	<p>Directrices de la alta dirección para establecer políticas para la publicación de información pública y sus responsables. Aplicación del Código Único Disciplinario.</p>	<p>Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>
<p>Ineficacia en los controles. Prevalencia de intereses políticos sobre los técnicos. Desconocimiento de la normatividad.</p>	21	<p>Deficiencias en el manejo documental y de archivo.</p>	X	<p>Ley General de Archivo. Procedimiento documentado dentro del proceso de Gestión Documental. Inventario Documental.</p>	Preventivo	Evitar el riesgo.	<p>Fortalecer la política de cero papel. Asignar el espacio e infraestructura física para garantizar el acceso a la información. Establecer como política prioritaria el manejo documental y de archivo. Precisar metas y responsables en la organización documental. Capacitación permanente para el manejo del archivo documental. Implementación del proceso Gestión documental.</p>	<p>Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

Débil sistema de información. Bajo nivel de control. Discrecionalidad.	22	Fallos amañados.		X	Código Disciplinario. Código de Ética	Preventivo	Evitar el riesgo.	Aplicación estricta de Código Disciplinario. Divulgación del Código de Ética.	Gobernador de Casanare y Oficina de Control Disciplinario Interno.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Demoras en la entrega de información solicitada. Volumen excesivo de expedientes por persona. Demoras en contratación del talento humano. Negligencia del funcionario por falta de ética del mismo.	23	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.		X	Presentación de estadísticas de trabajo mensual. Ley 734 de 2002. Base de datos general de los procesos.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Presentación de estadística general de los procesos y su avance al jefe de la Oficina. Garantizar continuidad, comisionando a los procesos. Capacitación y fortalecimiento de la ética en los servidores públicos.	Gobernador de Casanare y Oficina de Control Disciplinario Interno.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
La adaptación subjetiva de la norma, según intereses particulares para favorecer algún sujeto procesal	24	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.		X	Revisión del Jefe, de la Oficina de todos los autos y providencias proferidas. Segunda instancia.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Contratación o vinculación de personal idóneo, intelectual y moralmente. Capacitación sobre Código Disciplinario Único.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

La Ley de 734 de 2002 no cuantifica claramente la sanción aplicable a cada conducta. Discrecionalidad.	25	Exceder las facultades legales en los fallos.	X	Ley 734 de 2002. Segunda instancia.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Aplicación estricta de Código Disciplinario. Divulgación del Código de Ética. Contratación de personal comprometido con la ética institucional.	Gobernador de Casanare y Oficina de Control Disciplinario Interno.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Complejidad en los trámites que deben adelantar los ciudadanos en la Gobernación. Existencia excesiva de requisitos para el acceso a los servicios que presta la Entidad. Carencia de recursos tecnológicos y sistemas integrados de información seguros y confiables para la gestión de trámites. Ofrecimiento de dinero por parte de los investigadores. Solicitud de dádivas por parte del funcionario investigador.	26	Soborno (Cohecho).	X	Ley 80 de 1993. Ley 1474 d 2011. Código de Ética. Revisión del jefe de la oficina de todos los autos proferidos. Segunda instancia.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Simplificación de trámites. Responsabilidad compartida y no centrada en una sola persona. Cultura del autocontrol. Contratación o vinculación de personal comprometido con la ética institucional.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Intereses particulares. Discrecionalidad. Débil control.	27	Decisiones ajustadas a intereses particulares.	X	Ley 1474 de 2011. Código Único Disciplinario. Código de Ética.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Implementación de grupos con responsabilidad. Segunda instancia	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

<p>Clima organizacional. Debilidad en los principios y valores éticos. Desacato de las normas por parte de los servidores públicos. Sistemas de información vulnerables. Acceso no autorizado a información reservada de la institución. Compromisos adquiridos en campañas. Falta de límites y control a la autonomía y poder decisorio de servidores que tienen capacidad para influir en los asuntos institucionales.</p>	28	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).		X	Ley 1474 de 2011 Código de Ética	Preventivo	Evitar el riesgo.	Fortalecer los valores institucionales del Código de Ética a través de una campaña de sensibilización. Establecer mecanismos de seguimiento y control por parte de instancias superiores. Fortalecer la seguridad en sistemas de información.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
<p>Complejidad en los trámites que deben adelantar los ciudadanos. Existencia excesiva de requisitos para el acceso a los servicios de la Entidad. Carencia de recursos tecnológicos y sistemas integrados de información seguros y confiables para la gestión de trámites. Ausencia de conducta ética del servidor. Falta de control ciudadano. Estilos de dirección inapropiados.</p>	29	Cobro de realización del trámite (concusión)		X	Ley 190 de 1995. Ley 1474 de 2011 Código de Ética	Preventivo	Evitar el riesgo.	Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Sanciones ejemplares. Publicidad de los trámites. Capacitación permanente de los valores y principios.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Falta de coordinación y comunicación entre los cargos y diferentes niveles. Falta de compromiso del funcionario para la divulgación del Estado del trámite.	30	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	X	Trámites documentados	Preventivo	Evitar el riesgo.	Directrices de la alta dirección para establecer políticas para la publicación de información pública y sus responsables. Capacitación en principios y valores éticos.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.
Injerencia del poder. Falta de procedimientos claros. Conveniencias y modificaciones para alterar o cambiar frecuentemente procedimientos. Manipulación de instancias superiores para lograr favores políticos. Falta de unificación de criterios en torno a los requisitos, responsables, autorizaciones, etc. para la prestación de los servicios.	31	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.	X	Código de Ética.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Actuaciones con sujeción a los procesos y procedimientos legalmente establecidos. Fortalecer valores institucionales. Sanciones ejemplares.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.
Débil cultura del control Institucional Interpretación y uso de normas para favorecer intereses personales, políticos y otros.	32	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales	X	Ley 1474 de 2011. Código de Ética.	Preventivo	Evitar el riesgo.	Capacitación de las normas éticas y de procedimientos. Motivar el sentido de pertenencia. Rotación de personal en los puestos críticos. Sanciones ejemplares.	Gobernador de Casanare y Secretarios de Despacho.

Anexo 3: Plan para implementar las Estrategias Antitrámites.

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
1	MECANISMOS ANTITRÁMITES	ARMONIZACION DE LA GESTION INSTITUCIONAL	Identificación de Trámites	Realizar mesas de trabajo con los responsables del procedimiento.	Mayo 30 de 2013	Secretario General, Secretario De Educación, Secretario De Salud, Director Oficina De Rentas, Director Oficina De Transito Departamental, Jefe Oficina Jurídica, Secretario De Gobierno- Oficina De Pasaportes	Secretaría General, Secretaría De Educación, Secretaría De Salud, Dirección Oficina De Rentas, Dirección Oficina De Transito Departamental, Oficina Jurídica, Secretaría De Gobierno- Oficina De Pasaportes	(Reuniones realizadas / Reuniones programadas). *100
				Revisión de procesos que contengan tramites.	Junio 30 de 2013			(No. De Procesos revisados / No. Total de procesos).x 100
				Análisis normativo de los trámites.	Julio 31 de 2013			(No. De tramites analizados / No. Total de trámites) x 100
				Actualización de la Información e inventario para ser registrado en el SUIT.	Julio 31 de 2013			100% de Información revisada.
2	MECANISMOS ANTITRÁMITES		Priorización de trámites a intervenir	Realizar mesas de trabajo con los responsables del procedimiento.	Mayo 30 de 2013	Secretario General, Secretario De Educación, Secretario De Salud, Director Oficina De	Secretaría General, Secretaría De Educación, Secretaría De Salud, Dirección Oficina	Reuniones realizadas / Reuniones programadas. *100

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

				Diagnostico de los tramites a intervenir : Análisis de los factores internos (Complejidad; Costo; Tiempo), Factores externos (Pago; PQRSD; Auditorias: hallazgos o acciones de mejora- Consulta ciudadana) Determinación de los trámites que requieren intervención.	Mayo 30 de 2013 Mayo 30 de 2013	Rentas, Director Oficina De Transito Departamental, Jefe Oficina Jurídica, Secretario De Gobierno- Oficina De Pasaportes	De Rentas, Dirección Oficina De Transito Departamental, Oficina Jurídica, Secretaría De Gobierno- Oficina De Pasaportes	No. De trámites con diagnóstico / No. Total de trámites) x100 Trámites seleccionados
3	MECANISMOS ANTITRÁMITES	ARMONIZACION DE LA GESTION INSTITUCIONAL	Racionalización de Trámites	Realizar mesas de trabajo con los responsables del proceso. Identificar los tramites que requieren de racionalización, en términos de simplificación, (reducción de costos, requisitos, pasos, tiempo, documentos) Estandarización (DAFP-SUIT), Eliminación (supresión tramites, requisitos, documentos y pasos) y Optimización (modernización, relaciones entre entidades, seguimiento del estado, consultas interdependencias).	Agosto 30 de 2013 Agosto 30 de 2013	Secretario General, Secretario De Educación, Secretario De Salud, Director Oficina De Rentas, Director Oficina De Transito Departamental, Jefe Oficina Jurídica, Secretario De Gobierno- Oficina De Pasaportes	Secretaría General, Secretaría De Educación, Secretaría De Salud, Dirección Oficina De Rentas, Dirección Oficina De Transito Departamental, Oficina Jurídica, Secretaría De Gobierno- Oficina De Pasaportes	(No. Reuniones realizadas / No. Total de Reuniones programadas.) x 100 No. De Trámites identificados.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

				Realizar los cambios respectivos, utilizando estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.	Agosto 30 de 2013			(No. De Trámites Depurados / No. De trámites identificados) x 100.
				Aprobación del trámite por parte del Comité de Gobierno en Línea	Agosto 30 de 2013			No. De Trámites aprobados. / No. Trámites presentados al comité GEL) x 100
				Registro del trámite en la plataforma del SUIT	Noviembre 30 de 2013			Trámite inscrito en la plataforma SUIT.
4	MECANISMOS ANTITRÁMITES	INTERACCION DE TRAMITES, TECNOLOGIA E INTEROPERABILIDAD	Automatización	Implementar el uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC, en el contexto de la estrategia de Gobierno en Línea.	diciembre 31 de 2013	Secretario General, Secretario De Educación, Secretario De Salud, Director Oficina De Rentas, Director Oficina De Transito Departamental, Jefe Oficina Jurídica, Secretario De Gobierno- Oficina De Pasaportes. Oficina de Sistemas e Informática.	Secretaría General, Secretaría De Educación, Secretaría De Salud, Dirección Oficina De Rentas, Dirección Oficina De Transito Departamental, Oficina Jurídica, Secretaría De Gobierno- Oficina De Pasaportes	Estrategia de Gobierno en línea adoptada.
				Registro de los trámites aprobados en Gobierno en Línea, (DAFP).	Noviembre 30 de 2013			Trámites Registrados.
				Coordinar las acciones con la Oficina de Sistemas e Informática, creando canales de comunicación entre las dependencias responsables de los procedimientos.	Agosto 30 de 2013			(No. Reuniones realizadas / No. Total de Reuniones programadas). X 100
5	MECANISMOS ANTITRÁMITES		Interoperabilidad	Definir las organizaciones que contengan procesos de negocio de interés para la Administración.	octubre 30 del 2013	Secretario General, Secretario De Educación, Secretario De Salud, Director Oficina De	Secretaría General, Secretaría De Educación, Secretaría De Salud, Dirección Oficina	Listado de organizaciones identificadas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

			Realizar acciones conjuntas con las entidades para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.	octubre 30 del 2013	Rentas, Director Oficina De Transito Departamental, Jefe Oficina Jurídica, Secretario De Gobierno- Oficina De Pasaportes. Oficina de Sistemas e Informática.	De Rentas, Dirección Oficina De Transito Departamental, Oficina Jurídica, Secretaría De Gobierno- Oficina De Pasaportes	(No. Reuniones realizadas / No. Total Reuniones programadas.)x100
--	--	--	--	---------------------	--	---	--

Anexo 4: Plan para la implementación de la Rendición de Cuentas

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
1	RENDICIÓN DE CUENTAS		Difundir la Política de rendición de cuentas y la estrategia de rendición de cuentas	Elaborar y publicar el Manual de Rendición de Cuentas de la Entidad	Julio 31-2013	Jefe Oficina de Sistemas Director Administrativo de Planeación	Secretaria General Dirección Administrativa de Planeación	Manual Elaborado y Publicado
			Identificación de las necesidades de información de la población objetivo de la entidad.	Recopilar, analizar y evaluar los procesos anteriores de Rendición de Cuentas para identificar las necesidades de información de la población	30 días después de la Rendición de Cuentas	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión	Informe de necesidades de información de la población identificadas, tabuladas y evaluadas entregado al DAP y a la Secretaria General
2	RENDICIÓN DE CUENTAS		Acciones de información a través de medios de comunicación masivos y TIC para facilitar el acceso a la misma.	Actualizar e implementar el Plan de Comunicaciones y medios a través de los mecanismos existentes en la Gobernación de Casanare	Julio 31-2013	Jefe Oficina de Prensa y Comunicaciones Coordinadora MECI-Calidad	Secretaria Privada Oficina de Prensa y Comunicaciones	Plan de Comunicaciones y medios actualizado e implementado
				Crear alianzas para las labores de difusión por medios de comunicación masivos y comunitaria	Septiembre 30-2013	Jefe Oficina de Prensa y Comunicaciones	Secretaria Privada Oficina de Prensa y Comunicaciones	No. De alianzas para labores de difusión establecidas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

				Realizar la promoción y divulgación de la rendición de cuentas de la entidad por medio de radio, televisión o prensa, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y otros	Permanente	Jefe Oficina de Prensa y Comunicaciones Jefe Oficina de Sistemas	Secretaria Privada Secretaria General	Medios de comunicación utilizados para la divulgación de la Rendición de Cuentas
				Publicar y difundir los informes de Gestión actualizados a través de herramientas TIC existentes en la Gobernación para consulta de la ciudadanía.	Permanente	Secretario General- Jefe Oficina de Sistemas, Jefe Oficina de Prensa	Secretaria General Oficina de Sistemas, Oficina de Prensa	No. De informes de Gestión publicados
				Hacer seguimiento a la consulta de los informes de Gestión Publicados en la Página WEB	Mensual	Jefe Oficina de Sistemas	Secretaria General	Informes semestrales de seguimiento de consulta de información publicada por medios TIC entregado al DAP y OCIG
				Establecer el procedimiento para la consolidación, análisis y publicación de información institucional de interés para la población, que contenga: presupuesto, cumplimiento de metas y gestión, utilizando lenguaje ciudadano, claro, sencillo y comprensible.	Permanente	Secretario General Director Administrativo de Planeación	Secretaria General Dirección Administrativa de Planeación	Procedimiento para la consolidación, análisis y publicación de información institucional establecido
3	RENDICIÓN DE CUENTAS		Implementación apertura de datos.	Realizar la revisión y consolidación de la información que está bajo la responsabilidad de la entidad.	Mayo 30-2013	Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina	Dirección Administrativa de Planeación	Documento consolidado por Secretarías con la información responsabilidad de la entidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

			Elaborar un inventario de datos para determinar aquellos datos que se van a publicar en formatos abiertos reutilizables	Diciembre 30-2013	Director Administrativo de Planeación Jefe Oficina de Sistemas - Gobierno en línea	Dirección Administrativa de Planeación Secretaria General	Inventario de datos a publicar en formatos abiertos reutilizables, por secretaria
			Priorizar, documentar y estructurar el conjunto de Datos abiertos, relevantes para la ciudadanía	2014	Director Administrativo de Planeación Jefe Oficina de Sistemas - Gobierno en línea	Dirección Administrativa de Planeación Secretaria General	No. De Datos abiertos estructurados, documentados y priorizados
			Publicar y promocionar la información o conjunto de datos abiertos en las plataformas establecidas y a través de medios físicos y electrónicos	2014	Jefe Oficina Prensa y Comunicaciones Jefe Oficina de Sistemas - Gobierno en línea	Secretaria Privada Secretaria General	No. Datos abiertos publicados y promocionados
4	RENDICIÓN DE CUENTAS	Acciones de diálogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas.	Definir y difundir la metodología de dialogo presencial que permita la participación de los grupos de interés	Julio 31-2013	Secretario General Director Departamento Administrativo de Planeación	Secretaria General Departamento Administrativo de Planeación	Metodología de dialogo presencial formulada y divulgada
			Crear espacios de encuentros presenciales utilizando la metodología de dialogo con la ciudadanía	Julio 31-2013	Secretarios de Despacho	Despacho del Gobernador Secretarias y jefes de Despacho	No. De encuentros presenciales y virtuales realizados
			Promocionar los mecanismos electrónicos para consultar a los usuarios sobre los temas que deben ser incluidos en la rendición de cuentas.	Permanente	Coordinación de Gobierno en Línea	Secretaría General- oficina de Sistemas	No. De promociones realizadas/No de promociones realizadas
			Habilitar canales de interacción en línea durante el evento de rendición de cuentas y realizar	Por evento	Coordinación de Gobierno en Línea	Secretaría General- oficina de Sistemas	No. Canales de interacción habilitados

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

				ejercicios de rendición de cuentas en línea.				
5	RENDICIÓN DE CUENTAS		Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas	Definir y divulgar el cronograma de actividades permanentes y de menor frecuencia de la Rendición de Cuentas	Agosto 31-2013	Secretarios de Despacho	Despacho del Gobernador Secretarías y jefes de Despacho	Cronograma de Actividades de la Rendición de Cuentas divulgado
				Vigilar y controlar el cumplimiento de las acciones de rendición de cuentas según el cronograma establecido	Diciembre-2013	Jefe Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno de Gestión	Seguimiento de las Acciones de la Rendición de Cuentas establecido
6	RENDICIÓN DE CUENTAS		Elaboración y publicación de memorias (principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas.	Identificar las principales acciones de mejora que realizará la entidad, como resultado de las observaciones ciudadanas y la evaluación de la gestión realizada en la rendición de cuentas.	Agosto 31-2013	Asesor Despacho Gobernador Director Técnico de Política Sectorial Todas las Secretarías	Despacho del Gobernador Departamento Administrativo de Planeación	Informe de acciones de mejora y resultados de los eventos de rendición de cuentas
				Elaborar, publicar y divulgar las acciones de mejora y los resultados de las reuniones y diálogos de los eventos de rendición de cuentas para conocimiento de la ciudadanía.	Agosto 31-2013	Director Técnico de Política Sectorial Coordinación de Gobierno en Línea	Departamento Administrativo de Planeación Secretaría General- oficina de Sistemas	Publicación del informe de mejora y resultado de los eventos de rendición de cuentas
7	RENDICIÓN DE CUENTAS		Evaluación individual de las acciones de rendición de cuentas.	Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones de mejora propuestas	Diciembre-2013	Jefe Oficina de Control Interno	OCIG	Seguimiento a las acciones de mejora propuesto
				Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas para su mejora y optimización de resultados visibles, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos,	Diciembre-2013	Equipo MECI Calidad Todas las secretarías Coordinador Gobierno en Línea	Todas las Secretarías	Optimizaciones visibles del Proceso de Rendición de Cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

8	RENDICIÓN DE CUENTAS		Elaboración del documento de evaluación del proceso de rendición de cuentas.	Elaborar un documento de la evaluación de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, con las evaluaciones individuales de cada acción propuesta ejecutada	Diciembre-2013	Jefe Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno de Gestión	Informe de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas
				Publicar y divulgar el documento de evaluación, por medio físico y electrónico, a los actores identificados y a la ciudadanía en general	Diciembre-2013	Jefe oficina de Sistemas Jefe Oficina de Control Interno	Secretaria General Oficina de Control Interno de Gestión	Publicación del Plan de Mejoramiento para el proceso de Rendición de Cuentas

Anexo 5: Plan Estrategias Atención al ciudadano

	COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR
1	Atención al ciudadano	COHESIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Implementar mecanismos de participación ciudadana.	Convocar al ciudadano para que haga uso de los medios de comunicación existentes en la Gobernación de Casanare (Pagina web, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial)	31 de agosto 2013	Secretario General	Secretaria General	(No, de convocatorias realizadas / No. Convocatorias programadas) x 100
				Realizar audiencias publicas	Octubre 31 de 2013	Secretario General	Secretaria General	(No. De Audiencias realizadas / No. Audiencias Programadas) x 100
				Promover la convocatoria a las veedurías ciudadanas para los diferentes proyectos de inversión	Octubre 31 de 2013	Secretario General	Secretaria General	(No. De reuniones efectuadas / No. De reuniones programadas) x 100

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

2	Atención al ciudadano	CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS INSTITUCIONALES	Elaborar la cartilla de atención al ciudadano.	Diseño del formato de la cartilla.	31 de julio 2013	Secretario General	Secretaria General	Diseño realizado en un 100%
				Definición de contenido	31 de junio 2013	Secretario General	Secretaria General	Contenido definido
				Diseño o diagramación de la cartilla	30 de julio de 2013	Secretario General	Secretaria General	Diseño realizado en un 100%
				Impresión de la Cartilla (contratación)	Agosto 30 de 2013	Secretario General	Secretaria General	Tiraje impreso
				Distribución de la Cartilla	Noviembre 30 de 2013	Secretario General	Secretaria General	NO. De cartillas entregadas / No. De Cartillas impresas) x 100
3		ACTUALIZACIÓN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Actualizar el proceso de Atención al Ciudadano (procedimiento de satisfacción al cliente y atención a qrs)	Realizar mesas de trabajo con los partícipes del procedimiento y acompañamiento de la coordinación de MECI-Calidad.	31 de mayo 2013	Secretario General	Secretaria General	Documento con procedimiento actualizado.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



				Aprobación de la actualización del procedimiento por parte de MECI-Calidad.	30 de junio de 2013	Secretario General	Secretaria General	Documento aprobado con oficio de conformidad.
4	Atención al ciudadano	ATENCIÓN POBLACIÓN VULNERABLE	Dar prelación en la atención a la población especial (discapacitados, mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, etc.). Crear y afianzar la cultura del servicio.	Establecer prioridad en la atención en líneas de espera (filas)	Permanente	Secretario General	Secretaria General	(No. De personas especiales atendidas con prelación / No. De personas especiales atendidas) x 100
				Adecuación de espacios físicos para facilitar el desplazamiento de personas especiales.	Diciembre 30 de 2013	Secretario General	Secretaria General	(No. De espacios físicos acondicionados / No. De espacios a acondicionar) x 100
				Coordinación Interna e Interinstitucional para la puesta en marcha de los programas para esta población objetivo.	30 de septiembre de 2013.	Secretario General	Secretaria General	(No. De reuniones realizadas con dependencias internas y entidades / No. De reuniones programadas con dependencias y entidades) x 100



GOBERNACIÓN
DE CASANARE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

5	Atención al ciudadano	PROYECCIÓN INSTITUCIONAL	Identificar necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.	Elaboración de estudios sobre necesidades y expectativas.	31 de agosto 2013	Secretario General	Secretaria General	(No. De estudios realizados / No. De estudios programados) x 100
				Evaluación de los servicios prestados	30 de noviembre de 2013	Secretario General	Secretaria General	(No. De evaluaciones realizadas / NO. De evaluaciones programadas) x 100
6	Atención al ciudadano	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	Elaborar guía ética ciudadana.	Diseño del formato de la Guía.	31 de julio 2013	Secretario General	Secretaria General	Diseño realizado en un 100%
				Definición de contenido	31 de junio 2013	Secretario General	Secretaria General	Contenido definido
				Diseño o diagramación de la Guía	30 de julio de 2013	Secretario General	Secretaria General	Diseño realizado en un 100%
				Impresión de la Guía (contratación)	Agosto 30 de 2013	Secretario General	Secretaria General	Tiraje impreso
				Distribución de la Guía	Noviembre 30 de 2013	Secretario General	Secretaria General	NO. De Guías entregadas / No. De Guías impresas) x 100

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

			Creación y fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano.	Programar capacitaciones dirigidas a los funcionarios y en especial a quienes son partícipes del proceso.	Octubre 31 de 2013	Secretario General	Secretaria General	(No. De capacitaciones realizadas / No. De capacitaciones programadas) x 100.
			Consolidar y mejorar los medios internos que permiten la participación ciudadana.	Promover campañas de sensibilización a la ciudadanía en asuntos de participación comunitaria.	Octubre 31 de 2013	Secretario General	Secretaria General	(No. De campañas de sensibilización promovidas / No. De campañas de sensibilización programadas) x 100
				Mejorar los canales de participación ciudadana a través de la Pagina web, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial,	Permanente	Secretario General	Secretaria General	(No. De PQRSD presentadas en el periodo actual/ No. De PQRSD presentadas en el periodo actual) x 100
7	Atención al ciudadano		Plan de Mejoramiento	Definir acciones, cronograma e indicadores.	30 de diciembre de 2013	Secretario General	Secretaria General	Plan de mejoramiento adoptado
8	Atención al ciudadano	PROYECCIÓN INSTITUCIONAL	Adaptar espacios físicos adecuados para la prestación del servicio.	Coordinar con la Dirección de Servicios Administrativos la asignación de espacios físicos adecuados para la prestación del servicio de atención al ciudadano.	31 de agosto 2013	Secretario General	Secretaria General	Espacios físicos adecuados.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

			Creación de la dependencia de Atención al Ciudadano.	Realización de Estudio técnico, proyecto de ordenanza y actos administrativos.	31 de julio 2013	Secretario General	Secretaria General	Proyecto de Ordenanza presentado.
				Creación y puesta en marcha de la dependencia de Atención al Ciudadano.	31 de octubre de 2013	Secretario General	Secretaria General	Dependencia en funcionamiento
			Apoyar el proceso de rendición de cuentas	Recepcionar la información suministrada por los ciudadanos	Permanente	Secretario General	Secretaria General	No de ponencias o solicitudes decepcionadas
9	Atención al ciudadano	OPTIMIZACIÓN MECANISMOS DE ATENCIÓN	Puesta en marcha de buzones de PQRSD (Coordinación institucional)	Socializar el procedimiento de PQRSD con las dependencias donde están ubicados los buzones para atención a la ciudadanía.	31 de julio 2013	Secretario General	Secretaria General	(No de Funcionarios capacitados / Funcionarios designados) x 100.
				Hacer seguimiento y control al trámite de PQRSD depositadas en los buzones	Mensual	Jefe Oficina de Control Interno Secretario General	Oficina de Control Interno Secretaria General	No. De respuestas oportunas/No de solicitudes realizadas en el mes

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



			Optimizar la prestación del servicio a través de la línea telefónica para la recepción de PQR'S	Capacitación del operador de atención telefónica.	31 de agosto 2013	Secretario General	Secretaria General	Funcionario capacitado.
				Compra de Aparato Telefónico, para PBX.	31 de agosto de 2013	Secretario General	Secretaria General	Aparato telefónico adquirido.
			Implementar un sistema integrado de información para el proceso de gestión documental- Archivo y Correspondencia- y el proceso de satisfacción al cliente (procedimiento de atención QRS.	Adquirir un software para el archivo y correspondencia, que contenga, estándares de medición de PQRS.	Octubre 31 de 2013	Secretario General	Secretaria General	Software adquirido e instalado.
				Capacitación e inducción del sistema de información.	Octubre 31 de 2013	Secretario General	Secretaria General	(No. De capacitaciones realizadas / No. De capacitaciones programadas) x 100.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

			Capacitar a los funcionarios responsables del procedimiento de PQRS, en la obligatoriedad del cumplimiento de los términos legales y reglamentarios.	31 de agosto 2013	Secretario General	Secretaria General	(No. Funcionarios capacitados / No. De funcionarios responsables PQRS.) x100
			Direccionar oportunamente a las dependencias correspondientes.	31 de agosto 2013	Secretario General	Secretaria General	(No.de PQRS atendidas en términos / No de PQRS recibidas) x100.
		Medir la satisfacción del ciudadano	Promoción de espacios virtuales de opinión a través de acceso a la página web. (Encuestas, foros, chat)	Permanente	Secretario General	Secretaria General	No de promociones realizadas
		Seguimiento, revisión y direccionamiento a los procedimientos de Satisfacción al Cliente y Atención al PQRS.	Conformar mesas de trabajo para realizar el análisis y seguimiento a la información.	31 de agosto 2013	Secretario General	Secretaria General	(No. Mesas de trabajo realizadas / No. De mesas de trabajo proyectadas) x 100
			Elaborar Plan de Mejoramiento	31 de agosto 2013	Secretario General	Secretaria General	Plan de mejoramiento adoptado