2019

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

GOBERNACION DEL ATLÁNTICO

1. INTRODUCCION

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011[1], establece que *"cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".* En cumplimiento de la citada norma y en el marco de sus competencias, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, han venido desarrollando una metodología para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, integrando las políticas descritas en el citado artículo 73, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014).

Para el Departamento del Atlántico, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) se ha convertido en un instrumento preventivo para la lucha contra la corrupción, consolidando acciones para la gestión de riesgos de corrupción, identificar las necesidades de racionalización de trámites, mejorar la atención del servicio al ciudadano, asegurar la rendición de cuentas de la Gobernación del Atlántico hacía la ciudadanía y el acceso a la información pública de todos nuestros grupos de interés. Las acciones que componen el PAAC, están alineadas con el Plan de Desarrollo 2016-2016 Atlántico Líder, en particular con el eje 4, Institucionalidad al Servicio de Todos, y cuyo objetivo es precisamente *"responder a los cambios que exigen las demandas sociales de una comunidad en un marco de eficacia y eficiencia, impulsando políticas públicas cuyos contenidos estén encaminados a la satisfacción de las necesidades colectivas en un ambiente de respeto, inclusión y transparencia".*

También es importante destacar que todos estos esfuerzos en materia de transparencia, se encuentran articulados con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en el marco de lo establecido en el Decreto 1499 de 2017. En el marco de este proceso, la Gobernación del Atlántico expidió las Resoluciones No. 000070 y No.000071 de Noviembre 22 del 2018, mediante las cuales se crea e integran el Comité Departamental de Gestión y Desempeño y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño respectivamente.

En conclusión y dando cumplimiento a las normas vigentes, el Departamento del Atlántico presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, el cual incluye las acciones que debe mantener y las nuevas acciones que espera implementar, con el propósito de prevenir y controlar la corrupción en la

[1] *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*

administración departamental.

Este documento contiene los cinco componentes:

- **Primer Componente:** Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.
- **Segundo Componente:** Racionalización de Trámites.
- **Tercer Componente:** Rendición de Cuentas.
- **Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano-lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Quinto Componente:** Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción en la administración departamental, mediante la adopción e implementación formal de mecanismos de control frente a los riesgos de este tipo identificados en cada proceso, con el fin de mejorar la efectividad de la gestión pública.

3. METODOLOGÍA UTILIZADA

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se construyó mediante La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo mediante reuniones con los diferentes funcionarios de las dependencias responsables, efectuando revisión de procesos, procedimientos y guías con las cuales se ejecutan las acciones para el cumplimiento de sus funciones y disminuir los riesgos de corrupción.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Mediante este componente, se definen e implementan estrategias frente a los riesgos de corrupción identificados, con el propósito de prevenir y detectar la ocurrencia de hechos relacionados. Este componente se desarrolló de manera conjunta con las dependencias responsables de los procesos de la Entidad, partiendo de la formulación de la política de administración de riesgos de la Gobernación del Atlántico.

La Gobernación del Atlántico en el año 2018 se certificó en la Norma ISO 9001:2015, la cual incluye, entre otros requisitos, la administración de los riesgos y el seguimiento y monitoreo de las acciones de control como herramienta de gestión para la mejora continua.

Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos

La Gobernación del Atlántico en la vigencia 2018 formuló y adoptó la política de administración de riesgos de corrupción en el Departamento, con base en la metodología propuesta por Departamento Administrativo de la Función Pública (de aquí en adelante Función Pública), a fin de promover el tratamiento de dichos riesgos de manera coordinada y articulada. Por lo tanto en 2019, se tiene proyectado realizar las actividades establecidas para garantizar su cumplimiento.

Subcomponente 2. Mapa de Riesgos de Corrupción

Con fundamento en la metodología sobre riesgos de corrupción se definió para la Gobernación del Atlántico una matriz de riesgos y oportunidades, mediante la cual se identificaron, se valoraron y analizaron los riesgos de corrupción en los procesos.

Subcomponente 3. Consulta y Divulgación

La matriz de riesgos y oportunidades está disponible en la intranet de la Entidad para consulta de los servidores públicos de la Entidad, y en la página Web para el conocimiento de la ciudadanía.

Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión

Durante el seguimiento que se realiza al mapa de riesgos de corrupción, los líderes de los procesos en conjunto con los equipos de mejoramiento deben monitorear y revisar el desarrollo y eficacia de los controles a los riesgos de corrupción a su cargo.

Subcomponente 5. Seguimiento

La Secretaría de Control Interno en sus procesos de auditoría interna realiza el seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, verificando el cumplimiento del cronograma de desarrollo de los controles y la efectividad de los mismos.

Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta Producto**	**Responsable**	**Fecha programada de ejecución**
1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualización la Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Documento con política de administración de riesgos adoptado y divulgado	Secretaría de Planeación	30-abr.-19
2. Mapas de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión y actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de revisión y/o Acto administrativo de actualización del Mapa de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Líderes de proceso, con el apoyo de las Secretarias de Planeación y de Control Interno	31-may.-19
3. Monitoreo y revisión	3.1	Realización de actividades de monitoreo	Documento (acta) que evidencie monitoreo por cada líder de proceso	Líderes de proceso, con el apoyo de las Secretarias de Planeación y de Control Interno	15-nov.-19
4. Seguimiento	4.1	Seguimiento a mapas de corrupción	Informe de seguimiento a Mapas de Riesgos de corrupción	Secretaría de Control Interno	Con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, y publicados en los 10 primeros días hábiles siguientes a la fecha de corte.

4.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En cumplimiento a la política de racionalización de trámites liderado por la Función Pública, la Gobernación del Atlántico continuará con los cinco (5) procesos de racionalización de trámites iniciados en la vigencia 2018

Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta Producto**	**Responsable**	**Fecha programada de ejecución**
1.Racionalización de Trámites	1.1	Finalizar el proceso de la racionalización de cinco (5) trámites previamente seleccionados	Cinco (5) trámites seleccionados para racionalizar	Secretaría de Planeación en coordinación con dependencias responsables de los trámites a racionalizar	31-dic.-19

4.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público.

Colombia es un Estado democrático y participativo, hecho que obliga tanto a los particulares como a los servidores públicos, a obrar con transparencia para evitar las prácticas que pueden deslegitimar la misión institucional de nuestro Estado, y generar focos de corrupción. De tal manera que la política nacional de rendición de cuentas adoptada en el Documento CONPES 3654 de 2010 determinó como otro de sus objetivos: ***"Fomentar el dialogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos; para lo cual, las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública".***

El propósito de la rendición de cuentas es mantener a la ciudadanía informada permanentemente de las actuaciones de la Administración Departamental para que

esta pueda ejercer su control social, implementando herramientas como Socializaciones de Rendición de Cuentas Subregionales: Sur, Oriental, Centro, Costera y Área Metropolitana; y en el municipio escogido se convocan a los grupos de interés como autoridades municipales, veedurías, comunidad organizada, gremios económicos, juntas de acción comunal, autoridades educativas entre otros, de los municipios que integran la subregión y donde se da a conocer el avance de la ejecución de metas contempladas en el Plan de Desarrollo 2016-2019. En estos espacios se atienden consultas de la ciudadanía y se presentan las acciones de gobierno, razón por la cual la Gobernación del Atlántico, dispone a partir del mes de febrero hasta el mes de abril del año en curso de un espacio para la participación de la ciudadanía.

Para ciudadanos interesados en participar la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta Central programada para el mes de abril de 2019 se ha dispuesto lo siguiente:

REGLAMENTO

La Audiencia Pública es un espacio de participación ciudadana propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde en un acto público la comunidad en general y organizada asiste, para intercambiar información, solicitar explicaciones, realizar evaluaciones y hacer propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad según lo contemplado en el Plan de Desarrollo 2016-2019 “Atlántico Líder”, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

¿PARA QUÉ UN REGLAMENTO?

Se debe establecer e implementar un Reglamento para la Audiencia Publica Rendición de Cuentas, con el fin de garantizar que los interlocutores (Asociaciones, Gremios, Veedurías, Universidades, Medios de Comunicación y ciudadanía en general) conozcan con anticipación la manera en la que pueden participar del evento de la Rendición Publica de Cuentas, asegurando de esta manera un ejercicio respaldado por un procedimiento efectivo y transparente.

DISPOSICIONES

Se han establecido unas directrices que orientarán la preparación y el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con unas reglas claras para la participación en tres instancias de este ejercicio democrático así:

ANTES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La inscripción de preguntas para participar en la Audiencia Central deberá realizarse hasta unos días antes de llevarse a cabo, a través de los mecanismos relacionado a continuación:

- **Por correo electrónico**: Escribir un mensaje de correo electrónico a la dirección rendiciondecuentas@atlantico.gov.co que incluya, entre otros, los siguientes datos de identificación: nombre, correo electrónico o dirección de contacto, pregunta o sugerencia, aclaración de sí contempla o no asistir a la Audiencia Pública presencial, relación de documentos aportados como soporte y número de folios que los componen.
- **En la página Web de la entidad:** www.atlantico.gov.co , en el vínculo de "RENDICION DE CUENTAS – AUDIENCIA PUBLICA", donde se detalla la información requerida. Bajo esta modalidad, las preguntas no podrán exceder de un máximo de una (1) hoja tamaño carta. Las respuestas a estas consultas serán resueltas el día de la Audiencia.
- **Enviando la pregunta y/o inquietud en sobre cerrado a nombre de la Secretaría de Planeación – Departamento del Atlántico, Referencia**: 'Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas'. Incluir, entre otros, los siguientes datos de identificación: nombre, dirección de contacto, correo electrónico, pregunta, aclaración de si contempla o no asistir a la Audiencia Pública presencial, relación de documentos soporte aportados y número de folios que los componen.

El Formato para la inscripción de preguntas se encuentra en la Página Web de la entidad, www.atlantico.gov.co en el Link RENDICION DE CUENTAS – AUDIENCIA PÚBLICA.

DURANTE LA AUDIENCIA PÚBLICA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Las personas que formularon alguna pregunta deberán presentarse en el lugar indicado en Barranquilla el día de la Audiencia Central y esperarán el espacio dispuesto para la sección de preguntas y respuestas, en el que tendrán la oportunidad de exponer su inquietud en los mismos términos en que fue inscrita.

La identidad de los asistentes será constatada con la presentación de la cédula de ciudadanía o documento de identidad. Para acceder al recinto en el que se realizará la Audiencia Pública, se confrontará el listado (registro) de inscritos y se le indicará el sitio del Auditorio donde deberán ubicarse.

No se permitirá el ingreso de personas que evidencien estado de embriaguez u otra situación anormal de comportamiento. Sólo se aceptarán intervenciones relacionadas con los contenidos del Informe de Rendición de Cuentas.

Del Moderador de la Audiencia Pública

Para garantizar el orden, el DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO designará un moderador, el cual estará encargado de administrar los tiempos y coordinar las intervenciones. Dentro de las funciones del moderador se encuentran las siguientes:

- Presentar la agenda del día y explicar las reglas para el desarrollo de la Audiencia basadas en el presente reglamento.
- Garantizar que todos los participantes inscritos tengan un adecuado tiempo de intervención.
- Moderar el desarrollo de la Audiencia Pública.
- Velar por que los participantes (ciudadanos, representantes de organizaciones civiles y funcionarios) respeten el espacio otorgado, así como las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones. Es importante tener en cuenta que la Rendición de Cuentas es un ejercicio democrático para el mejoramiento de la gestión y el control social, a través de la participación ciudadana, que no debe convertirse en un debate.
- Garantizar que las intervenciones se hagan sobre las temáticas establecidas por la ciudadanía, a través de la inscripción previa de preguntas y respuestas. Intervenciones en temáticas diferentes a las establecidas no serán permitidas, como tampoco aquellas que no se encuentren relacionadas con los contenidos del Informe de Rendición de Cuentas.
- De igual forma, el moderador garantizará que la entidad responda apropiadamente a las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones.

Del desarrollo de la Audiencia Pública

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas estará dividida de la siguiente manera:
Intervención de la entidad: Espacio en el que el GOBERNADOR DEL ATLANTICO-Representante legal de la entidad, presentará su informe, así como los demás funcionarios que se designen para tal fin. Dentro de los contenidos a tratar en la Rendición Pública de Cuentas se encuentran:

a) Informe de Gestión con los resultados de las actividades, planes y proyectos emprendidos por la entidad durante el período año 2018. En esta sección se

presentan los resultados y metas del Plan de Desarrollo "Atlántico Líder" establecidas para la vigencia 2018.

b) Informe financiero a nivel presupuestal y contable.
c) Presentación de los Planes y Proyectos para la presente vigencia, enmarcados dentro del Plan de Desarrollo.
d) Intervención de las organizaciones sociales o ciudadanos inscritos: Durante este espacio intervendrán las personas que están previamente inscritas y que han manifestado el interés de participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. De conformidad a lo establecido en el presente reglamento, contarán con un tiempo de cinco minutos para formular su respectiva solicitud. La Entidad contará con cinco minutos para responder.

CIERRE Y EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA

En esta sección se presentarán las conclusiones de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y se distribuirá entre los participantes una encuesta de evaluación de la jornada de rendición de cuentas. Esta sección tendrá una duración máxima de 15 minutos.

Todas las intervenciones quedarán registradas y consignadas en el Informe de Seguimiento a la Rendición Publica de Cuentas que se publicara en la página Web de la entidad.

Del registro y seguimiento de las preguntas y propuestas: Aquellas preguntas que no puedan responderse durante la audiencia quedarán registradas y consignadas, para luego ser respondidas en el Informe de Seguimiento a la Rendición de Cuentas.

DESPUÉS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Los resultados de la Rendición Pública de Cuentas serán consignados en un documento de las memorias de la Audiencia Pública. Dentro de este documento se incluirá un resumen del desarrollo de la audiencia, las respuestas del DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO a la totalidad de las preguntas inscritas con anterioridad por parte de la ciudadanía y las Organizaciones Civiles, así como una relación de las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones del público, con las respuestas correspondientes. Igualmente se presentará una evaluación de la experiencia, basada en los resultados obtenidos de la encuesta de evaluación.

Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible

En la audiencia pública de rendición de cuentas, la información sobre el avance de los programas, proyectos y demás actividades para la ejecución del plan de desarrollo es presentada en lenguaje claro, comprensible, objetivo y coherente; de acuerdo con las metas establecidas. Además del uso de las herramientas tecnológicas: videos, diapositivas y utilizando los recursos de las redes sociales.

Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

En el marco de la transparencia en la administración pública la Gobernación del Atlántico pone a disposición de la comunidad las herramientas tecnológicas y de y de comunicación para desarrollar un proceso de rendición de cuentas permanente a los ciudadanos, a través de la publicación de noticias, acontecimientos e información de interés general que deba ser de dominio público. De igual forma, se utilizan las redes sociales tales como Twitter, Instagram y Facebook para recibir, atender inquietudes y sugerencias de los clientes externos, creando una comunicación de doble vía que le permite a la entidad una relación más cercana y de confianza con los ciudadanos.

La Gobernación del Atlántico tiene programado realizar en **los 22 municipios del Departamento actividades de socialización del informe de gestión durante todo el mes de febrero, 4 Socializaciones de Rendición de Cuentas Subregionales y una Audiencia Central en la ciudad de Barranquilla.**

Fecha	Subregión	Municipio
Febrero 1 al 28 de 2019	Todos los municipios	Todos los municipios
Marzo 13 de 2019	Sur	Candelaria
Marzo 19 de 2019	Oriental	Sabanagrande
Marzo 26 de 2019	Costera	Piojó
Marzo 29 de 2019	Centro	Usiacurí
Abril 11de 2019	Barranquilla – Área Metropolitana	Barranquilla

Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

La Secretaría de Planeación Departamental en articulación con la Oficina de Comunicaciones de la Gobernación adelantan campañas de divulgación y difusión en los medios de comunicación y redes sociales de los asuntos de interés colectivo y con

incidencia en la vida de las comunidades más específicamente en los 22 municipios que conforman el Departamento del Atlántico.

Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

La Secretaría de Planeación Departamental en coordinación con la Secretaría de Control Interno realiza la evaluación del proceso de rendición pública de cuentas y de las socializaciones subregionales detalladas en el subcomponente 3.2, donde se aplica una encuesta de satisfacción a los participantes del evento; la cual se tabula y publica en la página web institucional. Con base en estos resultados, se elabora un plan de mejoramiento para disminuir las debilidades evidenciadas, en caso de presentarse.

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta Producto**	**Responsible**	**Fecha progamada de ejecución**
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Proyección y envío de oficios solicitando a cada dependencia de la gobernación, el informe de gestión 2018.	100% oficios entregados	Secretaría de Planeación-Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico	6 de Noviembre de 2018
	1.2	Recepción, revisión y ajuste y consolidación de los informes de gestión	100% informes recibidos	Secretaría de Planeación-Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico	20 de Diciembre de 2018
	1.3	Elaboración del informe de gestión preliminar 2018	Informe consolidados y ajustado.	Secretaría de Planeación-Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico	25 de Enero de 2019
	1.4	Publicación en la página web del informe de gestión preliminar 2018	Informe publicado	Secretaría de Planeación-Secretaría de TICS	30 de Enero de 2019
	1.5	Desarrollo de la Socializaciones de Rendición de Cuentas Subregionales	Socialización de los informes	Secretaría de Planeación-Despacho Gobernador	13 al 29 de Marzo de 2019
	1.6	Desarrollo de la audiencia central de rendición pública de cuentas	Audiencia realizada	Secretaría de Planeación-Despacho Gobernador	11 de abril de 2019
	1.7	Publicación en la página web de la gobernación de las memorias que	Memorias publicadas	Secretaría de Planeación-Secretaría de TICS	31 de Mayo de 2019

		incluyen las respuestas de inquietudes presentadas			
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Seguimiento al cumplimiento de las metas de corto, mediano y largo plazo establecidas en el plan de desarrollo departamental.	Informe de seguimientos socializados	Secretaría de Planeación-Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico.	1 al 28 de Febrero de 2019
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Divulgación y difusión a través de los medios de comunicación sobre programas, proyectos y acciones en cumplimiento del plan de desarrollo.	Ciudadanía informada	Secretaría de Planeación-Oficina de Comunicaciones- Despacho Gobernador	Durante toda la vigencia 2019.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación del proceso de rendición pública de cuentas.	Informe de rendición publica de cuentas elaborado.	Secretaría de Planeación-Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico-Secretaría de Control Interno.	31 de Mayo de 2019
	4.2	Retroalimentación y ajuste al proceso de rendición de cuentas	Informe ajustado.	Secretaría de Planeación-Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico-Secretaría de Control Interno.	15 de Junio de 2019

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrece la Gobernación del Atlántico, con el fin de mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos. Las acciones aquí contempladas, se desarrollan en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, ente rector de dicha Política.

La Gobernación del Atlántico diseñó el área de Atención al Ciudadano, bajo la responsabilidad de la Secretaría General, la cual cuenta con los canales de comunicación pertinentes a las necesidades de los clientes y partes interesadas.

Subcomponente 1. Fortalecimiento de los canales de atención

Durante la presente vigencia se busca fortalecer la gestión Atención al Ciudadano y de Gestión Documental, a través de la estandarización de las actividades de atención para garantizar el cumplimiento en cada una de las dependencias en temas relacionados con imagen institucional y optimización de tiempos y calidad en la respuesta.

Subcomponente 2. Subcomponente Talento Humano

Durante la vigencia 2018, se midió el nivel de satisfacción en el proceso de atención al ciudadano, con visitas de modo incógnito en las siguientes dependencias: Subsecretaría de Rentas, Subsecretaría de Tesorería, Subsecretaría de Talento Humano, Archivo, Secretaría de Salud, Quejas y Reclamos, Secretaría del Interior, Orientación General, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Planeación. Así mismo y durante tres (3) días, se desarrollaron sesiones de intervención colectiva, en las que sesenta y seis (66) funcionarios lograron identificar acciones y estrategias de solución a diferentes problemáticas planteadas, con enfoque hacia el desarrollo de pensamiento divergente, liderazgo y trabajo en equipo, como habilidades necesarias para la transformación de la cultura de autocontrol.

Para cerrar el ciclo de mejora, se desarrollaron ocho (8) talleres con el objetivo de concientizar a los funcionarios públicos en la importancia de la actitud con la que se enfrentan las diferentes situaciones del día a día, explicando de manera vivencial el rol que estos juegan mientras se brindan los servicios con respeto y amabilidad, todo enmarcado dentro de un modelo conductual estructurado en el cumplimiento del Código de Integridad.

Durante la vigencia 2019, se proyecta continuar con procesos de formación a todos los funcionarios con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los trámites y servicios

de la Entidad y en procedimiento de atención al ciudadano para el óptimo desempeño de su rol diario.

Subcomponente 3. Normativo y Procedimental

Para la presente vigencia, se realizará el ajuste del sistema de gestión documental, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, en particular para el control de la recepción y respuesta peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD. Además, se continuará con la elaboración de los informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y evidenciar el % de cumplimiento en la oportunidad en las respuestas por dependencia y consolidado, así mismo se actualizará y publicará la carta de trato digno.

Subcomponente 4. Relacionamiento con el ciudadano

Durante el 2018, se aplicó la encuesta de satisfacción en procesos misionales de la Gobernación, actividad que continuará durante el 2019, buscando niveles de cobertura de evaluación superiores, que permitan mejorar la eficacia del proceso de medición.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta Producto**	**Responsable**	**Fecha de ejecución**
1. Fortalecimiento de los canales de atención	1.1	Diseño e implementación de un plan de acciones para la mejora de los canales, medios, espacios o escenarios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos y atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	100% de mejoras implementadas.	Secretaría General	31-dic.-19
2. Talento Humano	2.1	Formación permanente a funcionarios que prestan servicio al ciudadano, con el fin de fortalecer la calidad de los trámites y servicios que se prestan.	20% de los funcionarios que atienden público, capacitados.	Secretaría General - Subsecretaria de Talento Humano	31-dic.-19
3. Normativo y procedimental	3.1	Ajuste del sistema de gestión documental, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, en particular para el control de la recepción y respuesta peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD	Sistema de Gestión Documental parametrizado, en lo atinente a las TRD	Secretaría General	31-dic.-19
	3.2	Implementación del procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), de acuerdo con las modificaciones del Sistema de Gestión Documental y las afectaciones de la estructura organizacional que asuma la Institución	Acto administrativo expedido	Secretaría General - Secretaría Jurídica	31-dic.-19
4. Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Medición de la percepción de los ciudadanos en el 100% de los procesos misionales, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Secretaría General	31-dic.-19

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

La Ley 1712 de 2014 definió el **acceso a la información pública como el derecho fundamental que tienen todas las personas de "conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados".** De acuerdo con esto todas las personas sin distingo alguno de edad, condición o nacionalidad tienen derecho a acceder a la información pública.

De acuerdo a esta Ley estatutaria, entenderemos como información pública, aquella que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran o controlen, en cualquier formato y en el desarrollo de sus funciones, es decir, en el desarrollo de los fines propios del estado.

En ejercicio de este derecho fundamental, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública que posea la entidad. Solo en casos excepcionales y previamente establecidos podrá ser restringido dicho acceso.

Este derecho obliga a divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna a las solicitudes de acceso presentada por los ciudadanos. La Gobernación del Atlántico ha agregado en su página web, el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se encuentra de manera organizada la información de interés para los ciudadanos.

Para dar cumplimiento con lo anterior, la Gobernación se apoya en las tecnologías de la información y la comunicación-TIC- como herramienta fundamental para garantizar el acceso de la información generada en el cumplimiento misional de la entidad y aquella que deba ser de dominio y conocimiento público.

Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa

La Transparencia activa es una de las formas que ha establecido la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, para que haya disponibilidad de información en todas las páginas web de quienes deben cumplir con esta legislación.

Visto de otra forma, es la obligación que tienen los sujetos obligados de **divulgar proactivamente** información pública. Esto quiere decir que se tiene la responsabilidad de publicar en las páginas web, al menos unos mínimos de información, que sea de interés para los ciudadanos y sus usuarios. A partir del cumplimiento de la Ley de Transparencia, se ha venido fortaleciendo la página web de la entidad, a fin de facilitar el acceso y navegabilidad de los usuarios en la página. Es

así como, se ha fortalecido el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página actual donde se han adicionado, actualizado y organizado instrumentos y documentos de interés general.

En la presente vigencia se continuará fortaleciendo la página web de acuerdo con los lineamientos de la Ley de Transparencia para facilitar el acceso a la información y se continuará con la implementación del procedimiento para actualización de la página web.

Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La Ley 1712 de 2014 en su artículo 24 determinó que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la Ley y la constitución.

Como lo establece el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, la solicitud de acceso a la información pública es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública que tengan los sujetos obligados.

Los sujetos obligados no podrán rechazar en ningún caso la solicitud que presenten personas por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, es decir, no es necesario mencionar para que se requiera y no se podrán rechazar por no contener una justificación.

La información pública no puede ocultarse ni se puede desconocer la existencia de un documento. Todo acto de ocultamiento, destrucción o alteración deliberada de información pública, será sancionado penalmente en los términos del artículo 292 del código penal.

Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información

La Gobernación del Atlántico, viene desarrollando su función archivística en unos plazos cortos, medianos y a largo plazo, que incluye el funcionamiento de un conjunto de actividades y procesos relacionados con el quehacer archivístico, iniciando con la elaboración de los documentos hasta su eliminación o conservación permanente, para lo que tendremos muy en cuenta la planeación de procesos archivísticos para el procesamiento, manejo y organización de los documentos producidos y recibidos teniendo en cuenta su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar y garantizar su conservación y de definir flujos y modos de acceso a esta, tanto a nivel interno como para el público en general.

La importancia de nuestros instrumentos archivísticos es que además de ser elaborados, aprobados, fueron socializados y publicados en nuestra página web en el

link Transparencia y Acceso a la información Pública

Desde el año 2017 la Gobernación del Atlántico a través de la Secretaría General, brindó gran apoyo para lograr la convalidación de las Tablas de Retención Documental, luego estas fueron aprobadas mediante *Resolución 000144 de 2017 "Por la cual se aprueban y se ordena la aplicación de los instrumentos archivísticos inherentes al proceso de gestión documental en el Departamento del Atlántico"*, de igual manera se cuenta con el Cuadro de Clasificación Documental (CCD), el Programa de Gestión Documental (PGD), el Plan Institucional de Archivo (PINAR), en la actualidad hemos actualizado alguno de los estos instrumentos como el PINAR y el PGD, para dar inicio a su aplicabilidad.

Con relación a los instrumentos como Registro de Activos de Información, han sido actualizados hasta finales del 2018, los inventarios documentales se están elaborando con el Formato Único de Inventario Documental (FUID) versión No. 2 aprobada por el proceso de calidad que se está implementando en la Gobernación del Atlántico a través de la Oficina de Control Interno; en consideración con el Esquema de Publicación e Índice de Información clasificada y reservada continúa *su valor primario*.

Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad

La institucionalidad gubernamental representa el pilar central de los procesos mediante los cuales se busca responder a los cambios que exigen las demandas sociales de una comunidad en un marco de eficacia y eficiencia, impulsando políticas públicas cuyos contenidos estén encaminados a la satisfacción de las necesidades colectivas en un ambiente de respeto, inclusión y transparencia.

La Gobernación del Atlántico ha venido fortaleciendo su gestión departamental para lograr una administración más efectiva y transparente, cumpliendo con los requerimientos legales en cuanto a la salud y seguridad en el trabajo, la protección de datos personales, etc.

Se ha mejorado los sistemas de información, permitiendo una administración más eficiente y el desarrollo de procesos de Gobierno en Línea, mediante el link de Transparencia y acceso a la información pública.

Subcomponente 5- Monitoreo del Acceso a la Información Pública

El sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es el mecanismo, por el cual los usuarios expresan una insatisfacción de los servicios prestados por la Gobernación del Atlántico, permitiendo ser visto como una herramienta que permite el control, la medición y mejoramiento continuo, visualizando e informando las situaciones e inquietudes de los ciudadanos que ayuda a la toma de decisiones a la Dirección.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que "la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

En este orden de ideas, frente a este subcomponente se propone la realización de auditorías que permitan monitorear el nivel de acceso a la información pública que la Entidad ofrece.

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta Producto**	**Responsable**	**Fecha programada de ejecución**
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización permanente de las publicaciones y divulgaciones contenidas en la Ley 1712 de 2014	Cumplimiento del 100% de las publicaciones	Jefes de dependencia, de acuerdo con el tipo de información a publicar	31-dic.-19
	1.2	Revisión y actualización de la política institucional para dar respuesta a los lineamientos de Transparencia Pasiva en la Entidad	Política institucional actualizada y adoptada	Secretaría de Planeación - Secretaría de Informática	31-dic.-19
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Revisión y actualización de la política institucional para dar respuesta a los lineamientos de Transparencia Pasiva en la Entidad	Política institucional actualizada y adoptada	Secretaría de Planeación - Secretaría de Informática	31-dic.-19
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Publicación de Activos de Información de la Gobernación	Registro de Activos de Información, actualizado y publicado	Secretaría General	31-dic.-19
			Índice de Información Clasificada y Reservada, actualizado y publicado	Secretaría General	31-dic.-19
			Esquema de publicación, actualizado y publicado	Secretaría General	31-dic.-19
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Presentar la página web en diferentes idiomas, como criterio diferencial de accesibilidad para poblaciones específicas que así lo requieran	Página web en por lo menos 4 idiomas	Secretaría TICS - Asesoría de Comunicaciones	31-dic.-19
5. Verificación del acceso a la Información Pública	5.1	Auditoría de seguimiento a las solicitudes de acceso a información pública	Informe de Auditoría publicado	Secretaría de Control Interno	31-dic.-19

Departamento del Atlántico
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2019

Fecha de publicación: Enero 31 de 2019
Fecha de próximo seguimiento: Abril 30 de 2019

Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta Producto**	**Responsable**	**Fecha programada de ejecución**
1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualización la Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Documento con política de administración de riesgos adoptado y divulgado	Secretaría de Planeación	30-abr.-19
2. Mapas de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión y actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de revisión y/o Acto administrativo de actualización del Mapa de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Líderes de proceso, con el apoyo de las Secretarias de Planeación y de Control Interno	31-may.-19
3. Monitoreo y revisión	3.1	Realización de actividades de monitoreo	Documento (acta) que evidencie monitoreo por cada líder de proceso	Líderes de proceso, con el apoyo de las Secretarias de Planeación y de Control Interno	15-nov.-19
4. Seguimiento	4.1	Seguimiento a mapas de corrupción	Informe de seguimiento a Mapas de Riesgos de corrupción	Secretaría de Control Interno	Con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, y publicados en los 10 primeros días hábiles siguientes a la fecha de corte.
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta Producto**	**Responsable**	**Fecha programada de ejecución**
1.Racionalización de Trámites	1.1	Finalizar el proceso de la racionalización de cinco (5) trámites previamente seleccionados	Cinco (5) trámites seleccionados para racionalizar	Secretaría de Planeación en coordinación con dependencias responsables de los trámites a racionalizar	31-dic.-19

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente		**Actividades**	**Meta Producto**	**Responsible**	**Fecha progamada de ejecución**
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Proyección y envío de oficios solicitando a cada dependencia de la gobernación, el informe de gestión 2018.	100% oficios entregados	Secretaría de Planeación-Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico	6 de Noviembre de 2018
	1.2	Recepción, revisión y ajuste y consolidación de los informes de gestión	100% informes recibidos	Secretaría de Planeación-Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico	20 de Diciembre de 2018
	1.3	Elaboración del informe de gestión preliminar 2018	Informe consolidados y ajustado.	Secretaría de Planeación-Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico	25 de Enero de 2019
	1.4	Publicación en la página web del informe de gestión preliminar 2018	Informe publicado	Secretaría de Planeación-Secretaría de TICS	30 de Enero de 2019
	1.5	Desarrollo de la Socializaciones de Rendición de Cuentas Subregionales	Socialización de los informes	Secretaría de Planeación-Despacho Gobernador	13 al 29 de Marzo de 2019
	1.6	Desarrollo de la audiencia central de rendición pública de cuentas	Audiencia realizada	Secretaría de Planeación-Despacho Gobernador	11 de abril de 2019
	1.7	Publicación en la página web de la gobernación de las memorias que incluyen las respuestas de inquietudes presentadas	Memorias publicadas	Secretaría de Planeación-Secretaría de TICS	31 de Mayo de 2019
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Seguimiento al cumplimiento de las metas de corto, mediano y largo plazo establecidas en el plan de desarrollo departamental.	Informe de seguimientos socializados	Secretaría de Planeación-Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico.	1 al 28 de Febrero de 2019
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Divulgación y difusión a través de los medios de comunicación sobre programas, proyectos y acciones en cumplimiento del plan de desarrollo.	Ciudadanía informada	Secretaría de Planeación-Oficina de Comunicaciones-Despacho Gobernador	Durante toda la vigencia 2019.

	4.1	Evaluación del proceso de rendición pública de cuentas.	Informe de rendición publica de cuentas elaborado.	Secretaría de Planeación- Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico- Secretaría de Control Interno.	31 de Mayo de 2019
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.2	Retroalimentación y ajuste al proceso de rendición de cuentas	Informe ajustado.	Secretaría de Planeación- Subsecretaria de Direccionamiento Estratégico- Secretaría de Control Interno.	15 de Junio de 2019

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta Producto**	**Responsable**	**Fecha de ejecución**
1. Fortalecimiento de los canales de atención	1.1	Diseño e implementación de un plan de acciones para la mejora de los canales, medios, espacios o escenarios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos y atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	100% de mejoras implementadas.	Secretaría General	31-dic.-19
2. Talento Humano	2.1	Formación permanente a funcionarios que prestan servicio al ciudadano, con el fin de fortalecer la calidad de los trámites y servicios que se prestan.	20% de los funcionarios que atienden público, capacitados.	Secretaría General - Subsecretaria de Talento Humano	31-dic.-19
3. Normativo y procedimental	3.1	Ajuste del sistema de gestión documental, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, en particular para el control de la recepción y respuesta peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD	Sistema de Gestión Documental parametrizado, en lo atinente a las TRD	Secretaría General	31-dic.-19

	3.2	Implementación del procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), de acuerdo con las modificaciones del Sistema de Gestión Documental y las afectaciones de la estructura organizacional que asuma la Institución	Acto administrativo expedido	Secretaría General - Secretaría Jurídica	31-dic.-19
4. Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Medición de la percepción de los ciudadanos en el 100% de los procesos misionales, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Secretaría General	31-dic.-19
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta Producto**	**Responsable**	**Fecha programada de ejecución**
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización permanente de las publicaciones y divulgaciones contenidas en la Ley 1712 de 2014	Cumplimiento del 100% de las publicaciones	Jefes de dependencia, de acuerdo con el tipo de información a publicar	31-dic.-19
	1.2	Revisión y actualización de la política institucional para dar respuesta a los lineamientos de Transparencia Pasiva en la Entidad	Política institucional actualizada y adoptada	Secretaría de Planeación - Secretaría de Informática	31-dic.-19
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Revisión y actualización de la política institucional para dar respuesta a los lineamientos de Transparencia Pasiva en la Entidad	Política institucional actualizada y adoptada	Secretaría de Planeación - Secretaría de Informática	31-dic.-19
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Publicación de Activos de Información de la Gobernación	Registro de Activos de Información, actualizado y publicado	Secretaría General	31-dic.-19
			Índice de Información Clasificada y Reservada, actualizado y publicado	Secretaría General	31-dic.-19
			Esquema de publicación, actualizado y publicado	Secretaría General	31-dic.-19

4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Presentar la página web en diferentes idiomas, como criterio diferencial de accesibilidad para poblaciones específicas que así lo requieran	Página web en por lo menos 4 idiomas	Secretaría TICS - Asesoría de Comunicaciones	31-dic.-19
5. Verificación del acceso a la Información Pública	5.1	Auditoría de seguimiento a las solicitudes de acceso a información pública	Informe de Auditoría publicado	Secretaría de Control Interno	31-dic.-19