

## **DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO**

# **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2013**

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1. Introducción	1
2. Objetivos	1
3. Componentes del Plan	2
4. Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	2
5. Segundo Componente: Estrategia Antitrámites	3
6. Tercer Componente: Rendición de Cuentas	3
7. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4
8. Cronograma de actividades	5

## 1. INTRODUCCIÓN

El Departamento del Atlántico como entidad territorial, en cumplimiento de lo normado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y siguiendo los lineamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene cuatro componentes autónomos e independientes a saber:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. En este componente se pretende construir de manera participativa el mapa de riesgos de corrupción de la Gobernación del Atlántico y la implementación de políticas efectivas que permitan su mitigación.
2. Estrategia Anti trámites. Este componente reúne las acciones de implementación de la política de racionalización de trámites que busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Entidad.
3. Rendición de cuentas. El tercer componente contiene las acciones que buscan fortalecer la relación Estado – ciudadano.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las actividades que se ejecutarán en esta vigencia para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y mejorar los niveles de satisfacción.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Formular y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2013 del Departamento del Atlántico, en cumplimiento de lo establecido en la ley 1474 de 2011.

## 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Gobernación del Atlántico e implementar las políticas públicas planificadas que permitan la administración de los mismos en la Entidad.
- ✓ Establecer e implementar las actividades que permitan implementar de manera adecuada la política de racionalización de trámites en la organización.
- ✓ Definir e implementar los mecanismos dirigidos a fortalecer el proceso de rendición de cuentas en la Entidad para la presente vigencia.
- ✓ Formular las acciones pertinentes para mejorar el servicio de atención al ciudadano en la Gobernación del Atlántico.

## 3. COMPONENTES DEL PLAN

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 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. De conformidad con las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, la Gobernación del Atlántico procedió a formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2013, con el siguiente contenido: (1) Mapa de riesgos de corrupción, (2) Estrategia anti trámites, (3) la Rendición de Cuentas y (4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Es importante aclarar que este plan se encuentra alineado de manera estratégica con el con el Plan de Desarrollo 2012-2015 Atlántico Más Social: “Compromiso social sobre lo fundamental”.

## 4. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES DE MANEJO

El Departamento del Atlántico ha venido actualizando anualmente los mapas de riesgos para cada uno de los procesos de la Entidad, con base en la metodología establecida en la Guía de Administración del Riesgo diseñada por el DAFP<sup>1</sup> de la vigencia 2011.

En cuanto al Mapa de Riesgos de Corrupción, para su elaboración se utilizarán las directrices aclaratorias presentadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia

de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

En general se seguirán las siguientes actividades:

**Contexto Estratégico:** Identificación de las características internas y la situación externa o entorno del Departamento que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.

**Identificación del Riesgo:** Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos al Departamento, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.

**Valoración del riesgo:** Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.

**Actualización e implementación de políticas para la administración del riesgo:** Estableciendo las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo.

## 5. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La Gobernación del atlántico cuenta con 34 trámites identificados y diligenciados en el aplicativo del SUIT del DAFP. De esos 34, 4 están en actualización, 9 en corrección, 4 en edición, 3 pendientes de aprobación y 14 publicados. Luego de una revisión en todas las dependencias de la Entidad, con el fin de realizar un levantamiento de los trámites que se adelantan en la misma, se logró establecer que son en total 87 trámites es decir, que se deben levantar e incluir en el SUIT 53 nuevos trámites. Para realizar esta tarea, se debe contar con el compromiso de los líderes de procesos de las dependencias que realizan dichos trámites, con el fin de levantar la hoja de vida de los mismos y diligenciarlos en la plataforma del SUIT. Por otro lado, los 14 trámites debidamente publicados, es posible incluirlos en un proceso de racionalización, por lo cual deben ser revisados con los líderes responsables de cada uno de ellos, así como también con la Secretaría de Informática, para analizar posibles automatizaciones en su realización.

## 6. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

La Administración Departamental concibe la Rendición de Cuentas como una relación de doble vía con la ciudadanía atlanticense, en la cual se asume la responsabilidad de informar sobre las actuaciones que se desarrollan y en el que la comunidad tiene el derecho de preguntar, cuestionar y finalmente retroalimentar para fortalecer el desempeño de la Entidad ante sus diferentes grupos de interés.

En cumplimiento de los “Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales”<sup>1</sup>, la Gobernación del Atlántico desarrolla cuatro pasos para el proceso de Rendición de Cuentas:

Paso 1: Realizar Alistamiento Institucional

Paso 2: Publicar el Informe de Gestión y Convocar a la Ciudadanía

Paso 3: Socializar el documento con la entrega y explicación de la información, mediante Audiencia pública

Paso 4: Recopilar, sistematizar y evaluar el evento de la Audiencia pública.

Una de las novedades aplicadas en la vigencia 2013, es la descentralización del proceso, a través de la realización de eventos subregionales de socialización del informe de rendición de cuentas. Lo anterior con el fin mejorar la participación de la ciudadanía (incrementando la cobertura del proceso) y en general la efectividad del proceso, logrando una retroalimentación real y útil para mejorar los logros de la Entidad.

Así mismo, es importante tener en cuenta que la Rendición de Cuentas en la organización es un proceso que se desarrolla durante todo el año, toda vez que cuando finaliza la rendición de cuentas, se activan las actividades de evaluación a partir del informe presentado por la Secretaría de Control Interno, que permite documentar e implementar acciones de mejora para la puesta en marcha de las actividades de Rendición de Cuentas de la siguiente vigencia.

## **7. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El numeral 7.2.3., “Comunicación con el Cliente” de la NTCGP 1000 establece que:

*“La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:*

*a) la información sobre el producto y/o servicio,*

*b) las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones,*

*c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y*

*d) mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.”*

En tal sentido se observa que el Sistema de Gestión de la Calidad que está implementado y en proceso de mejoramiento continuo en la Entidad requiere que el tema de Atención al Cliente sea tratado de una forma integral, con el fin de garantizar el cumplimiento del numeral mencionado.

Por tal razón, es necesaria la organización del “Área de Atención al Cliente”, la cual responderá por las funciones de recepción y digitalización de la correspondencia externa,

---

<sup>1</sup> Guía para la gestión pública territorial, diseñado y publicado por la Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación, Escuela Superior de Administración Pública y la USAID

la orientación al cliente, la recepción y atención de llamadas en el PBX, la recepción, redireccionamiento y seguimiento a las Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos que se reciban en la Entidad, sin importar el medio por el cual haya sido presentada y el manejo de indicadores de atención.

Cabe resaltar que la Gobernación trabaja con base en un sistema documental que disminuye el flujo de papeles en la Entidad, basándose en la digitalización de los documentos externos, con el fin de evitar la pérdida de éstos y mejorar los tiempos de respuesta a las Peticiones, al garantizar que la persona que deba dar respuesta al documento lo recibe en su correo electrónico minutos después de su ingreso a la Entidad. El inicio de este proceso estará en el “Área de Atención al Cliente”, una vez esta se implemente, la cual debe realizar la recepción y captura del documento y enviar al responsable, según las políticas y parámetros que se establezcan para su tratamiento.

El “Área de Atención al Cliente” debe ubicarse en la entrada del edificio, debidamente señalizada, con el fin de garantizar su fácil ubicación. Debe tener un diseño que facilite la interacción entre los Servidores Públicos y los Clientes y debe estar equipada con las herramientas tecnológicas que garanticen su adecuado funcionamiento. Las personas que hacen parte de la misma deben estar capacitadas principalmente en atención al cliente y deben poseer un entrenamiento básico en los temas organizacionales y de calidad de la administración, con el fin que los requerimientos de las partes interesadas sean atendidos con eficacia, eficiencia y oportunidad.

## **8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Ver Anexo.

---

<sup>i</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública