



## 1. OBJETIVO

Fortalecer la medición del desempeño de la Administración Departamental, generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y que resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en los servicios.

## 2. ALCANCE

Inicia a partir de planeación de componentes y las secciones que contemplan norma 1474 de 2011 y finaliza con la publicación de página web en el link de transparencia.

## 3. DEFINICIONES

- **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG):** Es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas con el fin de generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y que resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en los servicios.
- **PLAN ATENCIÓN AL CIUDADANO:** El Departamento Nacional de Planeación formuló para la vigencia de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

## 4. NORMATIVIDAD

Ley 1474 Art. 73 de 2011  
Decreto 2641 de 2012  
Decreto 612  
Plan anticorrupción

## 5. OPERACIONALES

-Identificando los posibles riesgos de corrupción, estableciendo sus causas y definiendo controles preventivos. Generando espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la



interrelación con los grupos de interés. Recibiendo, gestionando y haciendo seguimiento continuo a los trámites y servicios, y resolviendo oportunamente las PQRSD. Cumpliendo los valores consignados en el Código de Ética de la Entidad, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia y generar una transformación cultural. Definiendo el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial. Trabajando en el mejoramiento continuo de Servicio al Ciudadano en términos de atención al cliente y tiempos de respuesta.

Estrategias tales como el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 2641 del 2012, el CONPES 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Atención al Ciudadano.

De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El Plan incluye cinco componentes:

-Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de atención al ciudadano de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan de Atención al Ciudadano”.

-Racionalización de trámites: este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

-Rendición de cuentas: este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado –Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

-Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a



mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Departamento Nacional de Planeación.

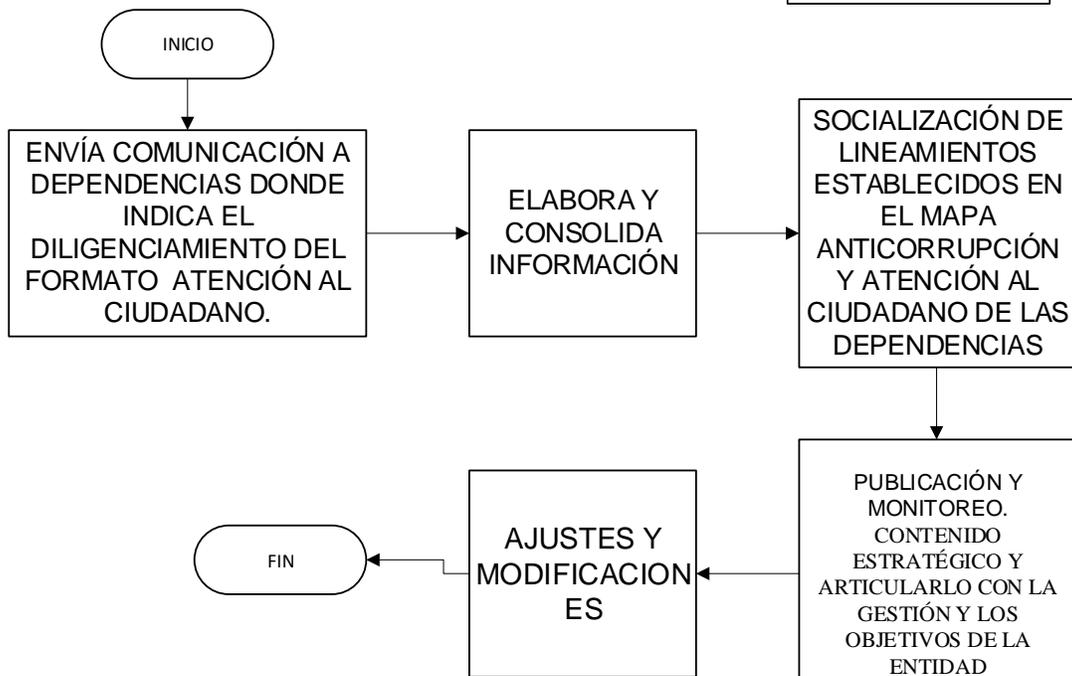
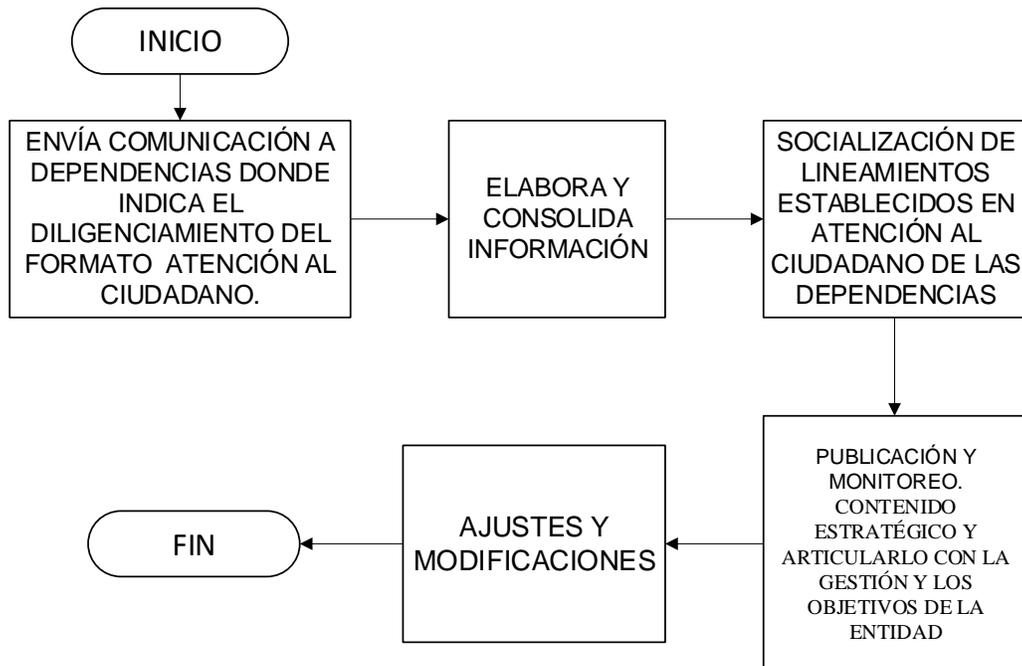
-Participación Ciudadana: este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales el Departamento Nacional de Planeación genera un diálogo permanente con la ciudadanía.

## 6. DESARROLLO

<b>N.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
1	Envía comunicación a dependencias donde indica el diligenciamiento del formato mapa de atención al ciudadano.	Profesional especializado OAP	Anual
2	Elabora y consolida información.	Profesional especializado OAP	2 días
3	Socialización de lineamientos establecidos en el mapa atención al ciudadano de las dependencias.	Equipo OAP	1 día
4	Publicación y monitoreo. Contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la gobernación del magdalena, así como el seguimiento a las acciones planteadas.	Equipo OAP	15 días
5	Ajustes y modificaciones: después de la publicación del plan atención al ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control 1 ley 1712 de 2014. Artículo 9°, literal g	Dependencias Profesional especializado OAP	4 días



### 7. DIAGRAMA DE FLUJO





### **8. REGISTROS**

Actas.  
Formatos de asistencia reuniones.  
Formatos en Excel

### **9. HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DEL CAMBIO</b>