

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA

Contenido

Mensaje de la Gobernadora.....	3
Preámbulo	4
Rol de Control interno.....	6
Metodología y marco legal.....	8
Segundo componente: Integridad en el ejercicio público.	17
Plan de Acción Anticorrupción Integridad en el ejercicio público.	19
Tercer componente: Simplicidad en los procesos	21
Plan de Acción Anticorrupción Simplicidad en los procesos.....	25
Cuarto componente: Rendición de cuentas y control social.	28
Plan de Acción Anticorrupción Rendición de Cuentas y Control Social	31
Quinto componente: Democracia participativa.....	33
Plan de Acción Anticorrupción Democracia Participativa.....	34
Sexto componente: Gestión Transparente	37
Plan de Acción Anticorrupción Gestión Transparente	40
Séptimo componente: Servicio al ciudadano con calidad	43
Plan de Acción Anticorrupción Servicio al Ciudadano con Calidad.....	45
Monitoreo y seguimiento.....	48
Plan de Acción Anticorrupción Monitoreo y Seguimiento.....	49
Bibliografía	50
Anexos.....	51

“

Proyectamos finalizar la gestión refrendando el compromiso de lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la gestión pública que ha caracterizado nuestro periodo de gobierno. Para ese propósito, a partir de las lecciones aprendidas, de las experiencias exitosas y las tareas pendientes, actualizamos nuestra estrategia de lucha contra la corrupción y de mejoramiento de la atención al ciudadano, dirigida a concentrar nuestros esfuerzos durante el segundo semestre de 2019 para la consolidación de los objetivos que proyectamos al inicio de la gestión.

Sin duda, esta apuesta, de priorizar en este último ciclo acciones esenciales en la lucha contra la corrupción, nos permitirá entregar a quien nos sustituya y a la ciudadanía, una Gobernación fortalecida, al día con las tendencias e iniciativas de la gestión pública; y ajena a la ineficiencia, al nepotismo y a la corrupción.

Armonizado con las orientaciones del Plan de Desarrollo: **Magdalena Social, ¡Es la Vía!**, el presente **Plan de Lucha Contra la Corrupción**, se asienta en las siguientes líneas de acción:

- 🌹 Control a los riesgos,
- 🌹 Integridad en el ejercicio público,
- 🌹 Simplicidad en los procesos,
- 🌹 Rendición de cuentas y control social,
- 🌹 Democracia participativa,
- 🌹 Gestión transparente y,
- 🌹 Servicio al ciudadano con calidad.



Con la satisfacción de seguir cumpliendo con entereza la labor encomendada, y con el firme propósito de continuar en la tarea de asegurar la preservación y el buen uso de los recursos públicos, presento a los magdalenenses, nuestra moderna estrategia de Lucha Contra la Corrupción 2019 en su segunda versión.

”

Rosa Cotes
Gobernadora del Magdalena 2016-2019

Preámbulo

La presente estrategia de lucha contra la corrupción de la Gobernación del Magdalena, responde al análisis del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y a las recomendaciones de la oficina de Control Interno, en el sentido de mejorar y actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, de tal modo que se priorizaron acciones concretas como los riesgos relacionados con el año electoral y los cambios en el mapa de procesos de la entidad, todo ello dirigido a la consolidación de las tareas pendientes y sobre aquellas llamadas a fortalecer la capacidad institucional de la Gobernación; de conformidad con las evaluaciones cuatrimestrales realizadas a las estrategias anticorrupción durante el cuatrienio, así como al Plan de Desarrollo y a las políticas de gestión y desempeño que enmarcan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Es así como intervinimos el Plan Anticorrupción 2019 de la Gobernación del Magdalena expedido en enero de la presente anualidad, luego de identificar técnicamente las fortalezas y oportunidades de mejoras en el marco de los resultados del “FURAG II - 2018” relacionados con la evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG” por parte de la Función Pública, enfocándonos especialmente en: Planeación estratégica institucional, racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública, transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, integridad, control interno, seguimiento y evaluación del desempeño institucional y servicio al ciudadano

En la priorización de actividades, además de tener en cuenta los resultados de las evaluaciones reseñadas y de los avances de la 1ª versión del Plan anticorrupción 2019, se incorporaron otras variables como el presupuesto aprobado para la vigencia y las capacidades institucionales actuales en términos de recursos físicos, humanos y operativos.

Desde la perspectiva de la Planeación estratégica, es un logro haber priorizado actividades anticorrupción en el marco de los objetivos del Plan de Desarrollo departamental y de las perspectivas de esta administración, considerando que sólo



se cuenta con un semestre para la gestión de las mismas, máxime que ya muchas acciones obligatorias han sido realizadas en los PAAC¹ de las vigencias anteriores.

En consecuencia, el presente Plan, sustentando en siete (7) líneas de acción, contempla con precisión las actividades prioritarias, que a juicio de la organización son posibles, realizables y medibles; todas ellas íntimamente ligadas a las guías, políticas, estrategias y normas que regulan y complementan la estrategia de lucha contra la corrupción en el ordenamiento jurídico colombiano; entre otras, la guía metodológica para su formulación del PAAC, el Manual de Operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y, la guía para la gestión de riesgos de corrupción.

Jennifer Santos Durán
Jefe de Planeación

*1PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Rol de Control interno

El seguimiento permanente a los avances de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción adelantado desde la oficina de Control Interno nos permite contar con una panorámica real sobre la forma en cómo avanzan las diferentes políticas, actividades y compromisos en general, pactados por la administración departamental en el marco de la lucha contra la corrupción, el fortalecimiento y en el mejoramiento de la atención al ciudadano.

Conscientes de las complejidades propias de la implementación de la estrategia, así como de sus logros y teniendo en cuenta los esquemas y orientaciones generales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG²; desde la oficina de Control Interno recomendamos al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la actualización y mejora del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, para concentrar nuestros esfuerzos en las tareas pendientes detectadas, tanto en los autodiagnósticos realizados sobre las políticas de gestión y desempeño, como en la evaluación de la Función Pública en el FURAG II³; en especial, de aquellas políticas asociadas a la Estrategia Anticorrupción.

Otra de las razones que hizo necesaria la actualización del PAAC, fue la actualización de la política de administración del riesgo institucional y del Mapa de Procesos de la Gobernación, cuya intervención y mejora fue promovida desde la oficina de control interno y contó con el apoyo de la Función Pública, de allí que fuese necesario ajustar el mapa de riesgos de corrupción al nuevo esquema de operación por procesos.

De igual forma se hizo necesario incorporar los riesgos asociados a la coyuntura electoral propia del presente año de carácter político, para generar alertas que nos conminan a administrar riesgos donde el servidor público pueda verse comprometido.

²MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

³FURAG II. Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión

Creímos igualmente necesario que se adoptara un enfoque gerencial que asignara los roles y el cumplimiento del Ciclo “PHVA” de mejora continua, por lo que la segunda versión del PAAC 2019 incorporó **el Modelo de las Tres Líneas de Defensa del Modelo Estándar de Control Interno**, tanto para la gestión de los riesgos como para la implementación del PAAC.



Entre las principales novedades del PAAC 2019 segunda versión, a propósito de la incorporación del modelo de líneas de defensa, se encuentra el monitoreo por parte de la oficina de Planeación y los líderes de los procesos (**Segunda línea de defensa**) tanto a la implementación de los controles de los riesgos de corrupción, como a las acciones establecidas en el PAAC en cada uno de sus ejes.

7

La labor de la oficina de control interno en relación con el PAAC continuará orientándose de acuerdo con las competencias atribuidas por el Modelo Estándar de Control Interno “MECI”, a través de las acciones de aseguramiento y fortalecimiento del ambiente de control, la supervisión a la gestión de los riesgos, las acciones de control y los pronunciamientos sobre los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que se vienen realizando con carácter cuatrimestral, así como los seguimiento al sistema de atención al ciudadano, a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y, a la Transparencia Institucional.

Fieles a nuestro compromiso continuamos brindando orientaciones a los funcionarios de todos los procesos de la Gobernación, en la búsqueda de soluciones dirigidas a mejorar la gestión institucional y garantizar el cumplimiento de nuestro Plan de Desarrollo. Es una labor que se cumple día a día sin descanso y con tenacidad.

Mario Sanjuanelo Durán
Jefe Oficina de Control Interno

Metodología y marco legal

Para la formulación de la presente estrategia anual de lucha contra la corrupción de la Gobernación del Magdalena 2019 (versión 2), se tuvieron en cuenta varias políticas, guías, informes, programas y normas de carácter general y específicas, que contienen pautas y recomendaciones que delinearon la ruta a seguir de acuerdo con el alcance y objetivos del presente PAAC.

A continuación, exponemos los principales elementos estratégicos, metodológicos y normativos que nos guiaron en la construcción del PAAC:

- Para la **Gestión de los Riesgos de Corrupción** se actualizó la Política Institucional de Gestión de Riesgos de la Gobernación del Magdalena, la cual contempla los lineamientos de la entidad, para la gestión de riesgos de gestión y de seguridad digital y que tiene como referente la guía para la administración de riesgo y diseño de controles en entidades públicas emanada de la Función Pública en su cuarta versión, en octubre de 2018. [\(Consultar bibliografía\)](#).

Para una mejor gestión y administración de los riesgos de corrupción, así como los de gestión y de seguridad digital, se desarrollaron tres (3) herramientas ofimáticas que facilitan la gestión y seguimiento a los riesgos, estableciendo una ventaja competitiva para la Gobernación del Magdalena.

- Con el fin de fortalecer la **simplificación de trámites y procedimientos administrativos**, se consideraron los lineamientos técnicos y metodológicos previstos en la guía para racionalización de trámites de la Función Pública expedida en 2017 y los contenidos en la dimensión de **Gestión con Valores para Resultados** y la **Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos**, del que trata el Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG emanado por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. [\(Consultar bibliografía\)](#).

- ❖ En relación con la interiorización de la **integridad** como factor determinante del individuo en nuestra cultura organizacional, aplicamos los valores del servicio público promovidos en el Código de Integridad elaborado por la Función Pública en el 2018, así como los lineamientos para su implementación y las dinámicas propuestas a través de caja de herramientas sugerida. ([Consultar bibliografía](#)).
- ❖ Con el fin de fortalecer la **rendición de cuentas y fomentar el control social participativo**, dirigido a continuar legitimando la gestión institucional de la mano con la ciudadanía, examinamos las orientaciones sugeridas por la Función Pública a través de la segunda versión del Manual Único de Rendición de Cuentas expedida en febrero de 2019; asimismo, atendimos los lineamientos establecidos por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional a través de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública desarrollada en el Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG y, los lineamientos tratados en la Política Nacional de Rendición de Cuentas, Documento Conpes 3654 de 2010. ([Consultar bibliografía](#)).
- ❖ Igualmente, con el propósito anterior, y con el fin de asegurar la **participación democrática** de los actores y organizaciones sociales y gremios en las decisiones que sean de su interés, tuvimos en cuenta las disposiciones en materia de promoción y protección de los derechos de participación democrática regulados por la Ley 1757 de 2015 y en la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública tratada en el Manual Operativo para implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. ([Consultar bibliografía](#)).
- ❖ De acuerdo con los estándares de transparencia que ostenta la Gobernación del Magdalena, continuamos cumpliendo con la publicación de información mínima obligatoria establecidos por la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario 103 de 2015; así como con los estándares exigidos por el Ministerio de las TIC para publicación y divulgación de la información, contenidos en la Resolución 3564 de 2015; además de acatar las orientaciones de la Procuraduría General de la Nación, contenidas en las Guías de Transparencia Activa y Pasiva. ([Consultar bibliografía](#)).

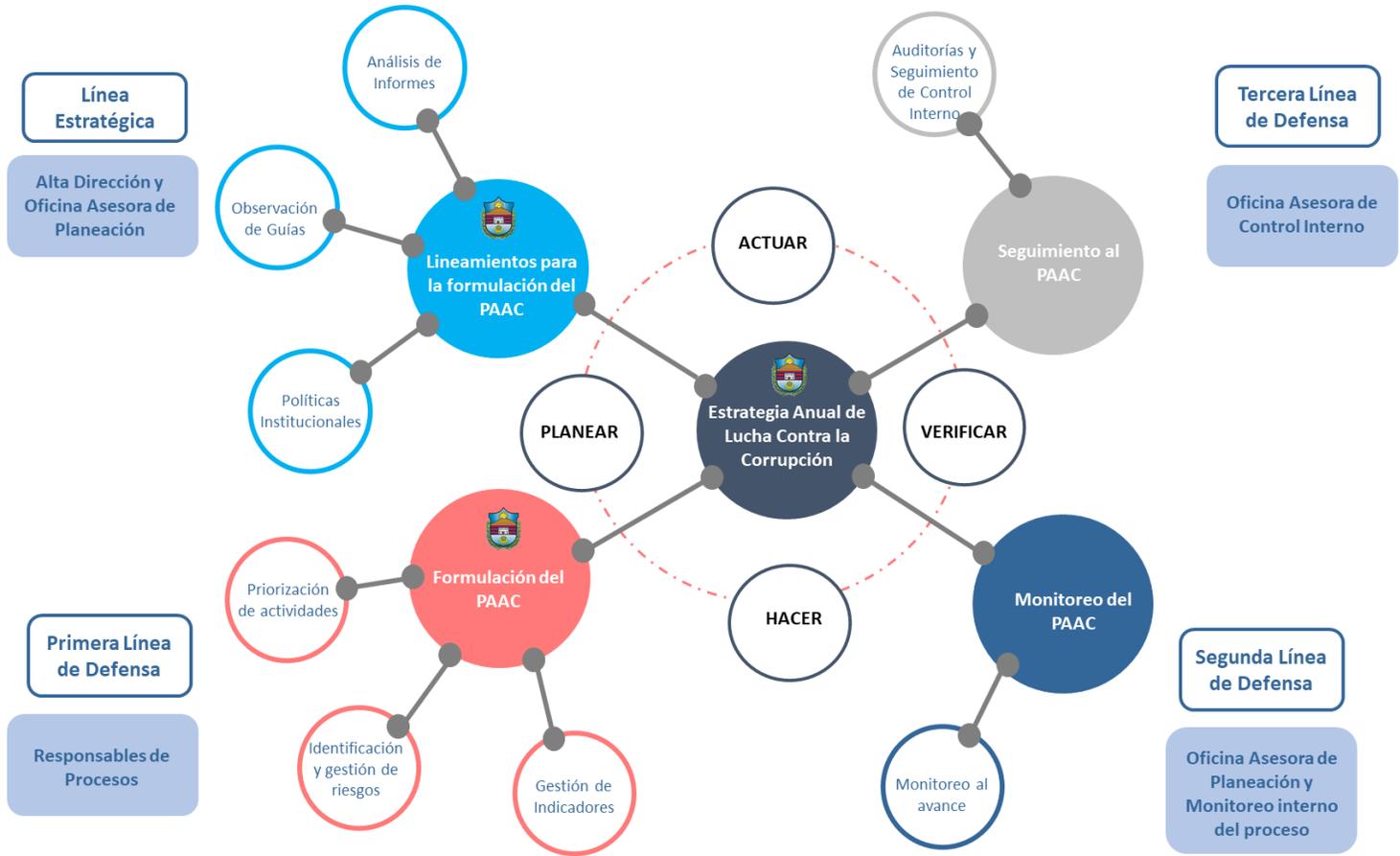
- ❁ Con el fin de continuar mejorando el **servicio al ciudadano**, reforzamos los estándares para el fortalecimiento de este proceso, previstos en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano - Documento Conpes 3649 de 2010 y en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano - Documento Conpes 3785 de 2010. ([Consultar bibliografía](#)).
- ❁ Por último, se atendieron los lineamientos de la guía para la construcción de la estrategia de lucha contra la corrupción, segunda versión (2015), emanada por la Función Pública y adoptada a través del Decreto 124 de enero de 2016, y los expuestos en las dimensiones y políticas asociadas a la estrategia anticorrupción, impartidos en el Manual Operativo del Sistema de Gestión “MIPG”. ([Consultar bibliografía](#)).
- ❁ Adicionalmente, con el propósito de asegurar la asignación de roles y garantizar el monitoreo, seguimiento y mejora del PAAC, implementamos el Sistema de Líneas de Defensa del que trata el Modelo Estándar de Control Interno MECI, desarrollado a través de la Dimensión de Control Interno en el Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG. ([Consultar bibliografía](#)).

10

En atención a lo expuesto, el presente Plan se estructuró a través del siguiente esquema y condiciones:

- a. **Línea Estratégica:** directrices y lineamientos
- b. **Primera línea de defensa:** definición de actividades del PAAC
- c. **Segunda línea de defensa:** monitoreo a las actividades del PAAC
- d. **Tercera línea de defensa:** evaluación y seguimiento a las actividades del PAAC.

A continuación, se expresa gráficamente la metodología en la que se desarrolla el Plan Anticorrupción 2019 versión 2.0, de la Gobernación del Magdalena.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PRIMER COMPONENTE

CONTROL A LOS RIESGOS

Este componente desarrolla un conjunto de actividades coordinadas que permiten a la Gobernación del Magdalena identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en sus diecisiete (17) procesos de gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgo de Corrupción.

El **Mapa de Riesgo de Corrupción** es un componente esencial de la estrategia de lucha contra la corrupción y su objetivo es identificar los riesgos, sus causas y consecuencia, probabilidad de ocurrencia e impacto, así como establecer controles para su administración y los indicadores de evaluación.

No hay que olvidar que la corrupción parte del mal uso del poder, a través del cual se consigue una ventaja ilegítima, generalmente clandestina, que lleva inmerso un comportamiento activo o pasivo por parte del servidor público quien busca siempre la generación de un beneficio particular. Un riesgo de corrupción es entonces, la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta.

La administración del riesgo está dirigida a prevenir a prevenir la ocurrencia de actuaciones corruptas, a través de la identificación de las situaciones que pueden conllevar a riesgos de corrupción, establecer controles y acciones encaminadas a reducir la probabilidad de ocurrencia e impactos de los mismos.

En este ejercicio participan todos los procesos representados por sus líderes o delegados, y en general todos los funcionarios, en el conocimiento y aplicación de controles establecidos por la Gobernación del Magdalena.

Para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 versión 2.0 de la Gobernación del Magdalena, **se diseñó una herramienta digital de gestión de los riesgos**, parametrizada con los requerimientos y orientaciones previstas en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades pública emanada en octubre de 2018 por la Función Pública e interiorizada a partir de un seminario taller con funcionarios de todos los procesos.

Asimismo, se actualizó la política de administración de riesgos de la Gobernación del Magdalena, la cual desarrolla la metodología institucional para la gestión de los riesgos que permite identificar, valorar, controlar y monitorear de manera sistemática los riesgos que interfieren en el logro de los objetivos institucionales, estableciendo acciones y controles para su administración, lo que permite a su vez el fortalecimiento del desempeño de los procesos y la transparencia en la gestión

institucional. La política contempla, de manera integral, los lineamientos institucionales para gestionar los riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital.

La política de administración del riesgo de a Gobernación del Magdalena está disponible en el siguiente [enlace](#).

En desarrollo de la Gestión de los Riesgos de Corrupción, se identificaron 56 riesgos asociados a los diferentes procesos y 116 controles, de acuerdo al siguiente resumen.

MACROPROCESO	PROCESO	Riesgos	Controles
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	6	12
	Gestión de la Información y la Comunicación	2	5
MISIONAL	Salud	3	8
	Educación	2	2
	Gestión Social	9	18
	Gestión Infraestructura	2	4
	Desarrollo Agropecuario y Ambiental	2	4
	Tránsito y Transporte	2	4
	Cultura y Turismo	2	4
	Atención al Ciudadano	1	1
APOYO	Gestión Financiera	3	6
	Gestión Jurídica	6	14
	Gestión Documental	2	5
	Soporte Técnico y Mantenimiento	2	3
	Soporte Tecnológico	2	5
	Control Disciplinario	3	5
	Talento Humano	4	10
EVALUACION Y MEJORA	Evaluación Independiente	3	6

14

El Mapa de Riesgos de Corrupción se ajusta al nuevo esquema de operación por procesos (Mapa de Procesos) recientemente intervenido y mejorado y que, en adelante regirá el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Gobernación del Magdalena.

Gráfico de distribución de riesgos por proceso

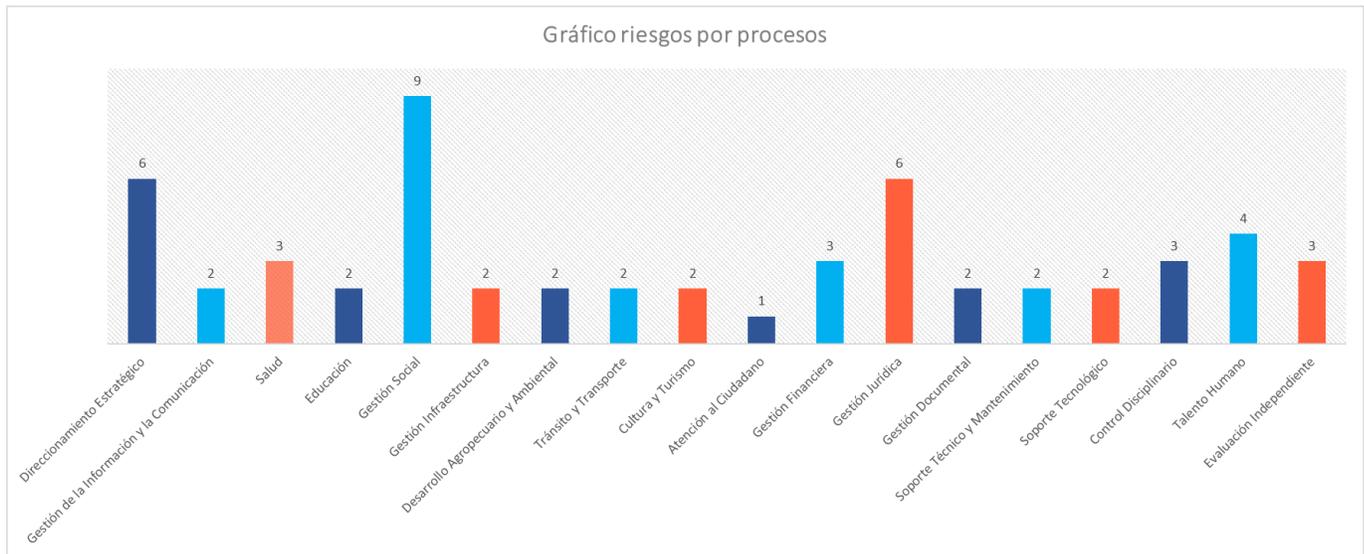
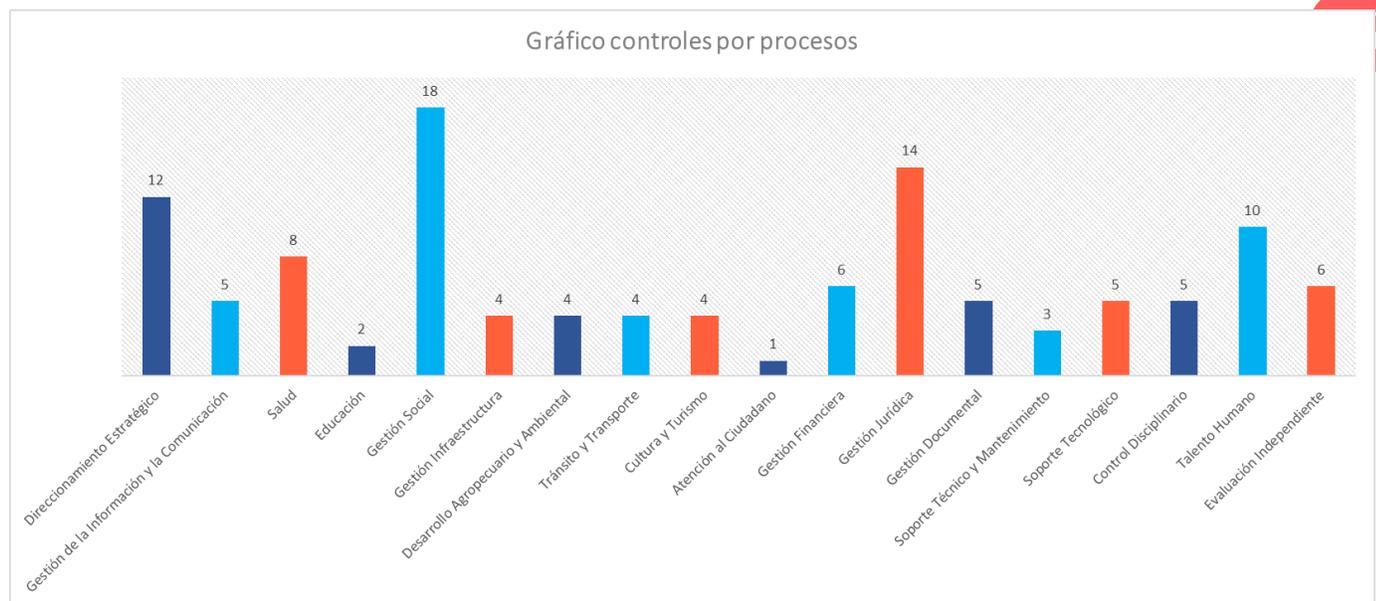


Gráfico de distribución de controles por proceso



Ver el Mapa de Riesgo de Corrupción en el Siguiete [Enlace](#)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SEGUNDO COMPONENTE

INTEGRIDAD EN EL EJERCICIO PÚBLICO

**MAGDALENA
SOCIAL** 
ES LA VÍA

Segundo componente: Integridad en el ejercicio público.

Recuperar la confianza de la sociedad en la administración pública es una de las principales tareas que tenemos los servidores públicos, de allí que tengamos la inaplazable responsabilidad de fortalecer la integridad del Estado colombiano y propiciar el cambio cultural a partir de buenas prácticas que satisfagan las promesas de gobierno y las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

Se trata de un cambio cultural propiciado por la necesidad de cambio en las percepciones y actitudes de los servidores públicos, ello implica que sus actuaciones deban ser integrales y coherentes, que reflejen su compromiso y vocación de servir, y orgullo de representar la Gobernación del Magdalena. **Es partir de mejores actitudes que lograremos mayor legitimidad y eficiencia.**

17

Nuestra estrategia de cambio cultural, está encaminada a modificar las creencias, suposiciones, actitudes, conocimiento y comportamiento de los funcionarios, logrando forjar una nueva cultura institucional bajo la base de un cambio colectivo, que va desde el ejercicio de sus funciones, la prevención de situaciones atípicas o corruptas y su sanción, hasta la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos y las garantías de un trato digno e integridad en el servicio. Ello quiere decir, que un cambio cultura trae implícita, la disposición de actuar de manera diferente en la cotidianidad del servicio público, lo cual redunde en un cambio real en los comportamientos del servidor.

Concebimos la integridad como la capacidad de cumplir la promesa que hemos hecho como Estado a los ciudadanos, frente a las garantías de gobierno en todos sus órdenes, principalmente las establecidas en nuestro Plan de Desarrollo, “**Magdalena Social es la Vía**”; es decir la integridad es la coherencia entre las promesas y las realizaciones. Desde el ámbito personal, la integridad es la característica que cada servidor público le hace al Estado y a la ciudadanía de cumplir a cabalidad su labor.

En ese sentido, el presente componente centra sus esfuerzos en fortalecer nuestro modelo de gestión ética y la interiorización de la premisa sobre cambio cultural en

la forma de hacer las cosas, **sustentado en buenas prácticas, el buen gobierno y la integridad**, a partir de la concepción de los elementos de confianza, mejoramiento de la capacidad de respuesta, la promoción de la participación ciudadana, mejores regulaciones, la equidad y la lucha contra la corrupción y contra la ineficiencia administrativa.

A continuación relacionamos las acciones puntuales que se desarrollarán para cumplir con esta estrategia de lucha contra la corrupción, relacionadas con nuestro Modelo de Gestión Ética y la integridad en el servicio público, que nos permitirán pasar de la voluntad a la acción.

Acciones:

- 🍷 Revisión y actualización del modelo de gestión ética -Código de Ética Institucional-, el cual deberá ser complementado con los valores del Código de Integridad del Servidor público. Producto del análisis de ambos, se expedirá un nuevo documento que oriente la gestión ética, la integridad y las buenas prácticas en el servidor público de la Gobernación del Magdalena.
- 🍷 Socializar con los funcionarios de todos los procesos el nuevo Modelo de Gestión Ética que resulte del análisis institucional, señalado en el ítem anterior.
- 🍷 Ejecución de las actividades de la caja de herramientas sugerida por la Función Pública para la implementación del Código de Integridad.
- 🍷 Realizar, al menos, una capacitación general sobre gestión ética e integridad en el servicio público.

La ejecución de estas acciones está a cargo de la **Oficina de Talento Humano**, la cual constituye **la primera línea de defensa**, y será objeto de monitoreo por parte de la oficina asesora de planeación y de seguimiento por parte de la oficina de control interno.

Plan de Acción Anticorrupción Integridad en el ejercicio público.

No	Acción	Responsable	Término
1	Revisión y actualización del modelo de gestión ética, y elaboración del nuevo Código que integra el de Ética, Integridad y Buen Gobierno	Talento Humano	Octubre de 2019
2	Socializar con los funcionarios de todos los procesos el nuevo Modelo de Gestión Ética y de integridad.		Octubre de 2019
3	Ejecución de las actividades de la caja de herramientas sugerida por la Función Pública para la implementación del Código de Integridad.		Septiembre de 2019
4	Dirigir al menos una capacitación general sobre gestión ética e integridad en el servicio público.		Septiembre de 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



TERCER COMPONENTE

SIMPLICIDAD EN LOS PROCESOS

Tercer componente: Simplicidad en los procesos

Este componente busca contrarrestar las posibilidades de ocurrencia de actuaciones de corrupción en las operaciones donde pueden presentarse acaparamiento de la información u obstrucción en la gestión de servicios, tanto de carácter interno como externo, y **está dirigido a consolidar la eficiencia administrativa y la facilitación de acceso ciudadano a la oferta institucional**, a través de una gestión diligente y con mecanismos ágiles, evitando pasos innecesarios intermediarios u obstáculos en general.

En la búsqueda de ese propósito integral, la simplicidad de procesos en la Gobernación del Magdalena, se despliega a través de tres líneas de acción a saber: **la racionalización de trámites, la optimización de los procedimientos administrativos y el fortalecimiento organizacional y la simplificación de los procesos.**

21

a. Política de racionalización de trámites

Esta La política busca facilitarle al ciudadano el acceso a los trámites y procedimientos administrativos que brinda la Gobernación del Magdalena, y está orientada a promover trámites simples, austeros, accesibles y automáticos (siempre que sea posible) facilitando su derecho de acceso; reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos innecesarios.

Para la gestión del cambio en relación con la oferta de trámites y servicios institucionales, emplearemos la siguiente metodología:



b. Optimización de procedimientos administrativos

De acuerdo con el nuevo esquema de operación por procesos (**Mapa de Procesos**) y teniendo en cuenta la revisión, actualización y/o construcción de nuevos procedimientos administrativos para regular y mejorar las operaciones administrativas y garantizar la eficiencia en la gestión, se hace necesario el análisis y rediseño del Manual de Procedimientos.

Buscamos mayor eficiencia en la relación: objetivos – pasos - productos, con estricto acato a la normatividad vigente, asociada a cada procedimiento; de tal manera que se garantice el conocimiento, la celeridad, la asignación de roles y la calidad del producto esperado, con integridad y las garantías de generación de valor público.

Si contamos con procedimientos modernos, podremos mejorar la integridad en el servicio público y la satisfacción de los ciudadanos, toda vez que imprimirán mayor celeridad, objetividad y simplicidad en las operaciones cotidianas.

c. Fortalecimiento organizacional y simplificación de los procesos

La implementación de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos en la Gobernación del Magdalena responde a las orientaciones del Direccionamiento Estratégico y la Planeación, en la búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional, a través del análisis integral y la necesidad de reorientar sus acciones hacia una entidad cada vez más moderna y eficiente, que atienda las necesidades y expectativas de una sociedad y administración pública cambiante.

En este sentido, buscamos propiciar un cambio estructural a través del ejercicio de revisión y rediseño institucional, en virtud de todo aquello que amerite corregirse o mejorarse. Para ello, **realizaremos un análisis de las capacidades y entornos estratégicos**, que nos permita recabar la información necesaria e identificar puntos críticos que posibiliten identificar oportunidades en la entrega de productos y servicios sintonizados con las necesidades de los ciudadanos. Esto posibilitará la identificación y solución de las incertidumbres que pudieran presentarse en la relación Estado – ciudadano y contribuir al cierre del cerco a las probabilidades de ocurrencia de actuaciones corruptas.

A continuación, relacionamos las acciones que desarrollaremos para cumplir la presente estrategia de lucha contra la corrupción, para fortalecer la relación Estado

– ciudadano, contrarrestar la ineficiencia administrativa y prevenir situaciones de corrupción asociadas a la gestión de trámites y servicios.

Acciones:

En relación con la Política de racionalización de trámites

- ❖ **Conformar** con carácter provisional, **un equipo técnico**, con la delegación específica de implementar las acciones dirigidas a cumplir los objetivos de la política de racionalización de trámites. Será coordinado por la oficina asesora de planeación e integrado por miembros de todos los procesos comprometidos en la generación de trámites y servicios.
- ❖ **Actualizar el inventario de trámites** y servicios institucional.
- ❖ Registrar o actualizar la información de los trámites y servicios institucionales en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT de la Función Pública y en la Página web de la entidad.
- ❖ Actualizar y publicar la política de racionalización de trámites de la Gobernación del Magdalena.
- ❖ Evaluar la implementación del plan de acción para la racionalización y optimización de trámites y servicios.

23

En relación con la optimización de procedimientos administrativos

- ❖ Definir los lineamientos y metodologías para la revisión y actualización de los procedimientos administrativos de cada uno de los procesos, armonizado con el nuevo mapa de procesos institucionales.
- ❖ **Actualizar al Manual de Procesos y Procedimientos** de la Gobernación del Magdalena, que contemple los objetivos, el marco legal, las acciones, responsables, registros, formatos y demás elementos de respaldo, y el registro de control de cambios.

En relación con el fortalecimiento organizacional y la simplificación de los procesos

- ✿ Diseñar y aplicar un instrumento de identificación de capacidades y analítica institucional, dirigido tanto a funcionarios como a ciudadanos, que permita el reconocimiento de puntos críticos en la gestión institucional, a partir de los criterios de: identidad, propósito, prospectiva y capacidades de la organización.
- ✿ Analizar los resultados generados en el proceso de recolección de información de análisis de capacidades y entorno de la organización, e implementar un plan de acción dirigido a superar las debilidades extractadas y atender las oportunidades de mejora.

*Aquellas acciones derivadas del plan de acción de fortalecimiento organizacional, que por sus características no alcancen a ser desarrolladas en la presente gestión, serán sugeridas a la nueva administración departamental a través de un informe técnico anexo al informe de empalme del nuevo periodo de gobierno.

Plan de Acción Anticorrupción Simplicidad en los procesos

No	Acción	Responsable	Término
Subcomponente racionalización de trámites			
1	Convocar a los funcionarios y la ciudadanía a formular sus recomendaciones en relación con el inventario de trámites y servicios, con el propósito de sugerir mejoras, bajo los criterios de simplicidad, austeridad, eficiencia y accesibilidad, para lo cual el equipo técnico para la racionalización de trámites, deberá diseñar el mecanismo o instrumento de consulta	Equipo tecnico de racionalización de trámites	Julio de 2019
2	Gestionar el módulo de racionalización de SUIT, seleccionando los trámites a intervenir	Equipo tecnico de racionalización de trámites	Septiembre de 2019
3	Ejecutar las acciones de racionalización	Usuario registrado como responsable en plataforma SUIT	Septiembre de 2019
4	Hacer el monitoreo (planeación) Control Interno (seguimiento y evaluación) al cumplimiento del SUIT	Equipo tecnico de racionalización de trámites y Oficina de control interno	Octubre de 2019
Subcomponente optimización de procedimientos administrativos			
5	Definir los procedimientos administrativos que se deben Registrar en la plataforma SUIT.	Dependencia Responsable de los procedimientos Administrativos a Inscribir	Diciembre de 2019
6	Actualizar al Manual de Procesos y Procedimientos de la Gobernación del Magdalena, que contemple los objetivos, el marco legal, las acciones, responsables, registros,	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Desde Octubre de 2019

	formatos y demás elementos de respaldo, y el registro de control de cambios.		
Subcomponente fortalecimiento organizacional y simplificación de los procesos			
7	Diseñar y aplicar un instrumento de identificación de capacidades y análisis institucional, dirigido tanto a funcionarios como a ciudadanos, que permita el reconocimiento de puntos críticos en la gestión institucional.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Oficina Asesora de Planeación	Diciembre de 2019
8	Analizar los resultados del análisis de capacidades y entorno de la organización, e implementar un plan de acción dirigido a superar las debilidades extractadas y atender las oportunidades de mejora.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Oficina Asesora de Planeación	Diciembre 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



CUARTO COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL

MAGDALENA
SOCIAL
ES LA VÍA 

Cuarto componente: Rendición de cuentas y control social.

Formulamos el componente: “Rendición de cuentas y control social”, que contiene el conjunto de mecanismos que permiten visibiliza el desempeño y resultados de nuestro gobierno, la democratización de la gestión pública y la supervisión ciudadana, como respuesta a la obligación moral y legal de informar, dialogar y dar respuestas claras, concretas y eficaces a las peticiones y necesidades de los grupos de valor⁴ sobre la gestión institucional, los resultados del Plan de Desarrollo y de la planeación institucional, la ejecución de los recursos públicos y sobre el respeto, las garantías y la protección de los derechos, así como de fomentar el control social ciudadano para el mejoramiento de la gestión pública,.

En la Gobernación del Magdalena abordamos la estrategia de rendición de cuentas desde un enfoque de protección y garantía de los Derechos Humanos a través del diálogo con la ciudadanía, de forma proactiva, responsable, participativa e incluyente.

Son propósitos de la Rendición de Cuentas y el Fomento del Control Social en la Gobernación del Magdalena, los siguientes:

- 🌹 Informar, explicar y justificar en lenguaje comprensible nuestras ejecutorías, a través de diálogos participativos entre con los grupos de valor.
- 🌹 Divulgar las múltiples acciones que adelanta la Gobernación en cumplimiento de su propósito fundamental y en la ejecución del gasto público.
- 🌹 Innovar en la gestión pública a partir de las propuestas surgidas desde la participación de los grupos de valor para el buen desarrollo de los objetivos de la entidad.
- 🌹 Fomentar la transparencia en la gestión institucional.
- 🌹 Consolidar un gobierno abierto, ajeno a la cultura del secreto.

⁴Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

- 🌹 Garantizar el ejercicio del control social ciudadano a la gestión pública
- 🌹 Incentivar la participación ciudadana en la gestión gubernamental
- 🌹 Elaborar y socializar una guía institucional de lenguaje claro y comprensible, con regulación de estándares para publicación de los textos originados en la entidad.

Con el fin de garantizar la responsabilidad de la Gobernación del Magdalena y los derechos civiles de los ciudadanos de ejercer el control social, nuestra estrategia de Rendición de Cuentas cuenta con los siguientes elementos esenciales:



29

- 🌹 El elemento de **Información** se concentra en el deber que tenemos de comunicar de manera amplia, pública y accesible, sobre los avances de nuestra gestión y resultados y de garantías de derechos, a través de todos los canales posibles, de manera permanente y oportuna.
- 🌹 El elemento de **Diálogo** propicia el intercambio de ideas y el sano debate, y la satisfacción a los interrogantes o cuestionamientos que tengan los grupos de valor en relación con nuestras ejecutorias y tareas pendientes, así como del uso de los recursos públicos. Se trata de generar espacios de diálogo con las diferentes expresiones de la sociedad civil, bien sean de carácter presencial o virtual. Es una oportunidad que tiene la Gobernación del Magdalena para justificar sus decisiones.

- ❖ El elemento de **Responsabilidad** busca atender las recomendaciones, sugerencias, correcciones o mejoras recibidas de los ciudadanos y grupos de interés, obtenidas a través de los procesos de interacción y diálogo; asimismo, comprende la capacidad de la Gobernación del Magdalena para la atención de sus obligaciones respecto de la sociedad civil, los medios de comunicación, las corporaciones políticas y los órganos de control u otras instancias de control, supervisión y sanción.

Nuestra Estrategia de Rendición de Cuentas también implica unos atributos en la información que se produce y divulga, asegurando que sea:

- ❖ **Comprensible**, que facilite su aprehensión.
- ❖ **Actualizada**, en tiempo real.
- ❖ **Oportuna**, que sea vigente.
- ❖ **Disponible**, accesible a través de múltiples medios
- ❖ **Completa**, con toda la información relevante para el ciudadano
- ❖ **Masiva**, puede ser comunicada a través de diferentes códigos (texto, imagen, sonido, video, etc.).

30

La rendición de cuentas en la Gobernación del Magdalena es transparente y se hace a través de diferentes mecanismos observando los atributos de la información y los elementos de información, diálogo y responsabilidad. Dentro de las acciones propuestas en el marco del presente Plan Anticorrupción, se definieron las siguientes acciones:

Acciones:

- ❖ Actualización de la Política Institucional de Rendición de Cuentas
- ❖ Elaboración de un cronograma específico que contemple las acciones de diálogo priorizadas por la entidad a desarrollar durante el segundo semestre de 2019.
- ❖ Aplicar instrumentos de medición de la satisfacción de los grupos de valor relacionados con los procesos de rendición de cuentas.

Plan de Acción Anticorrupción Rendición de Cuentas y Control Social

No	Acción	Responsable	Término
1	Informar, explicar y justificar en lenguaje comprensible nuestras ejecutorías, a través de diálogos participativos entre con los grupos de valor.	Todos los procesos	Permanente
2	Divulgar las múltiples acciones que adelanta la Gobernación en cumplimiento de su propósito fundamental y en la ejecución del gasto público	Todos los procesos	Permanente
3	Innovar en la gestión pública a partir de las propuestas surgidas desde la participación de los grupos de valor para el buen desarrollo de los objetivos de la entidad.	Todos los procesos	Permanente
4	Fomentar la transparencia en la gestión institucional.	Todos los procesos	Permanente
5	Consolidar un gobierno abierto, ajeno a la cultura del secreto.	Todos los procesos	Permanente
6	Garantizar el ejercicio del control social ciudadano a la gestión pública	Todos los procesos	Permanente
7	Incentivar la participación ciudadana en la gestión gubernamental	Todos los procesos - Oficina de Participación Ciudadana	Permanente
8	Elaborar y socializar una guía institucional de lenguaje claro y comprensible, con regulación de estándares para publicación de los textos originados en la entidad.	Oficina de comunicaciones	Octubre de 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



QUINTO COMPONENTE

DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

MAGDALENA
SOCIAL
ES LA VÍA

El logo de Magdalena Social, que consiste en un símbolo abstracto de una rosa o un nudo formado por líneas blancas.

Quinto componente: Democracia participativa.

Este componente busca la adopción e implementación de prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de la gobernación del Magdalena para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la entidad, fortaleciendo la relación con la ciudadanía y generando un mayor valor público⁵ a la gestión.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, estamos comprometidos con diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (*diagnostico, formulación, implementación evaluación y seguimiento*). Este componente es complementario al de Rendición de Cuenta, política a través de la cual se promueve el acceso libre a la información que despierte el interés de la ciudadana a participar de la gestión estatal.

Para la priorización de las acciones del componente de democracia participativa, en el marco del presente Plan Anticorrupción, fueron tenidos en cuenta los diagnósticos de transparencia institucional y el informe de resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI) de la Función Pública.

A continuación relacionamos las acciones prioritarias que serán lideradas por la Oficina de Participación Ciudadana adscrita a la Secretaría del Interior:

Acciones:

- 📌 Se publicará en la página web institucional, en el enlace de Transparencia, los mecanismos dispuestos por la entidad para el fomento de la participación de los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés en la formulación de políticas.

⁵Valor Público: cambios sociales —observables y susceptibles de medición— que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar.

-  Se gestionarán acciones para conminar con mayor frecuencia, a los espacios de participación ciudadana tanto presenciales como electrónicos, a la academia, gremios, órganos de control, veedurías ciudadanas, organizaciones no gubernamentales y ciudadanía en general.

-  Se propiciarán espacios de participación ciudadana virtuales para la formulación de políticas a través de la creación de un foro web de consulta pública.

-  Se fortalecerá el proceso de capacitación a los grupos de valor en participación ciudadana y control social, y a los funcionarios sobre difusión de información para la participación ciudadana y el control social.

-  Se actualizará la base de datos de las organizaciones, agremiaciones y asociaciones de la sociedad civil organizada.

Plan de Acción Anticorrupción Democracia Participativa

No	Acción	Responsable	Término
1	Publicar en la página web institucional, en el enlace de Transparencia , los mecanismos dispuestos por la entidad para el fomento de la participación de los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés en la formulación de políticas.	Oficina de Participación Ciudadana	Octubre de 2019

2	Promover espacios de participación ciudadana tanto presenciales como electrónicos, a la academia, gremios, órganos de control, veedurías ciudadanas, organizaciones no gubernamentales y ciudadanía en general.	Oficina de Participación Ciudadana	Permanente
3	Propiciar espacios de participación ciudadana virtuales para la formulación de políticas a través de la creación de un foro web de consulta pública	Oficina de Participación Ciudadana – Oficina de Sistemas – Webmaster	Diciembre 2019
4	Capacitar a los grupos de valor en participación ciudadana y control social, y a los funcionarios sobre difusión de información para la participación ciudadana y el control social.	Oficina de Participación Ciudadana	Octubre de 2019
5	Actualizar la base de datos de las organizaciones, agremiaciones y asociaciones de la sociedad civil organizada, y conminarlas a los ejercicios de colaboración e innovación abierta, a participar en las actividades de rendición de cuentas, formulación de políticas y evaluaciones ciudadanas entre otros.	Oficina de Participación Ciudadana	Diciembre 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SEXTO COMPONENTE

GESTIÓN TRANSPARENTE

Sexto componente: Gestión Transparente

El punto de partida de la Transparencia es la información, entendida como el conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia.

Toda información por principio general, salvo las excepciones señaladas en la misma norma, debe ser divulgada y compartida con la ciudadanía posibilitando su interacción, procesamiento, aprehensión, análisis, evaluación y la formulación de propuestas o preguntas.

La transparencia es complementaria con la Rendición de Cuentas, y de acuerdo con la Constitución Política y la Ley de Transparencia, el acceso a la información sobre la gestión pública es un **derecho fundamental** que tiene toda persona sin distinción de edad, raza, condición, sexo o creencias. Concedores de esto, y en cumplimiento de los Derechos de libertad de expresión, de opinión, del acceso a la información pública y acatando las exigencias técnicas para publicación y divulgación de la información, reguladas por la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, **la Gobernación del Magdalena publica de manera proactiva, oportuna, actualizada, completa, accesible, abierta y veraz, la información pública mínima obligatoria** para los sujetos obligados.

De acuerdo con nuestros lineamientos de transparencia, posibilitamos al acceso a la información pública y de interés a través de diferentes instrumentos agrupados en los siguientes elementos:



- ✿ La **TRANSPARENCIA ACTIVA** guarda relación a la publicación proactiva y permanente de la información pública, observando principios de actualidad, veracidad, oportunidad, a través de los canales dispuestos para su publicación como carteleras y medios virtuales; y de manera preferente y obligatoria, a través a la página web, en el enlace de “Transparencia y de acceso a la información pública”.
- ✿ La **TRANSPARENCIA PASIVA** se refiere a la garantía del derecho ciudadano de acceder a la información pública a través de las solicitudes de información expresadas en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición.
- ✿ La **TRANSPARENCIA FOCALIZADA** se concentra en anticiparse en la publicación de aquella información, que según análisis o a juicio de la entidad, es de interés de los grupos de valor, dirigida a satisfacer sus expectativas o responder a sus posibles inquietudes.
- ✿ La **TRANSPARENCIA COLABORATIVA** hace referencia a la publicación de la información en formatos abiertos que permitan a los grupos de valor su procesamiento, observando entre otras características, que sean procesable por máquinas, ejecutados con programas generalmente empleados, sin propietarios ni restricciones, no discriminatorios, accesibles, publicados desde fuentes primarias, libre de licencias y reutilizables.

Acciones:

En cumplimiento de los anteriores preceptos, continuaremos ejecutando las siguientes acciones de manera permanente:

- ✿ Publicar de manera proactiva información focalizada entre otras, sobre regalías, programas sociales, de evaluación de gestión y resultados, población vulnerable, ofertas de empleos y convocatorias.

- ❖ Publicar información en datos abiertos estándar e interoperables, facilitando su acceso de forma libre y sin restricciones, de tal modo que se facilite su reutilización por parte de terceros y sea posible crear servicios a partir de estos.
- ❖ Actualizar permanentemente el enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad de acuerdo con la información mínima obligatoria establecida por la Ley de Transparencia y los estándares para su publicación y divulgación regulados por la Resolución 3564 de 2015.

Para acceder a la relación de los documentos que la entidad publica en el enlace de Transparencia, se puede consultar el registro de publicaciones disponible en el siguiente [enlace](#)

- ❖ Actualizar el registro de publicaciones, el cual contiene el detalle la información publicada en el enlace de transparencia.
- ❖ Diseñar un procedimiento estándar de Transparencia, orientado a regular las actividades, características, roles y términos de la publicación de la información, debiendo socializarlo con todas las áreas de gestión comprometidas en la transparencia institucional.
- ❖ Actualizar y publicar la política institucional de transparencia.

Plan de Acción Anticorrupción Gestión Transparente

No	Acción	Responsable	Término
1	Atender oportunamente y de fondo, las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimiento de información, consulta, exámenes y requerimiento de copias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición de recursos	Todos los procesos	Permanente
2	Publicar de manera proactiva información focalizada entre otras, sobre regalías, programas sociales, de evaluación de gestión y resultados, población vulnerable, ofertas de empleos y convocatorias	Todos los procesos	Permanente
3	Publicar información en datos abiertos estándar e interoperables, facilitando su acceso de forma libre y sin restricciones, de tal modo que se facilite su reutilización por parte de terceros y sea posible crear servicios a partir de estos.	Todos los procesos	Permanente
4	Actualizar permanentemente el enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad de acuerdo con la información mínima obligatoria establecida por la Ley de Transparencia y los estándares para su publicación y divulgación regulados por la	Oficina de Sistemas - Webmaster	Permanente

	Resolución 3564 de 2015		
5	Actualizar el registro de publicaciones, el cual contiene el detalle la información publicada en el enlace de transparencia.	Oficina de Sistemas - Webmaster	Julio de 2019
6	Diseñar un procedimiento estándar de Transparencia, orientado a regular las actividades, características, roles y términos de la publicación de la información, debiendo socializarlo con todas las áreas de gestión comprometidas en la transparencia institucional.	Oficina Asesora de Planeación	Julio de 2019
7	Actualizar y publicar la política institucional de transparencia	Oficina Asesora de Planeación	Julio de 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SÉPTIMO COMPONENTE

SERVICIO AL CIUDADANO CON CALIDAD

MAGDALENA
SOCIAL
ES LA VÍA 

Séptimo componente: Servicio al ciudadano con calidad

Este componente busca el cumplimiento de estrategias institucionales que mejoren la capacidad de la entidad para relacionarse con el ciudadano, logrando la satisfacción de los trámites y servicios, desde la provisión de mecanismos, instrumentos y tecnologías de gestión, y adecuaciones en la infraestructura, hasta la definición de protocolos de atención que hagan del servicio un valor agregado y un estándar de calidad.

Se busca a su vez, que la Gobernación del Magdalena reconozca los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos y que su trabajo preferente, sea en torno a la satisfacción de estos, a través de la concepción del ciudadano como un todo en el servicio y la gestión.

La Gobernación del Magdalena consciente de los retos que supone la satisfacción de la ciudadanía, **ha facilitado a través de su sistema de atención al ciudadano**, el acceso de éstos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.

Lo anterior quiere decir que en la Gobernación del Magdalena **la atención al ciudadano no es tarea exclusiva de un área en particular, sino que es una labor conjunta**, integral y transversal en la que convergen todos los procesos que interactúan con los ciudadanos, atendiendo sus requerimientos, necesidades y peticiones.

Teniendo en cuenta los avances de la Gobernación del Magdalena en relación con el mejoramiento de la atención al ciudadano, la existencia de una dependencia para tal fin, la ventanilla única, los programas asociados para la tabulación y gestión de los requerimientos, la disposición del formulario electrónico y las adecuaciones en cuanto a los estándares de accesibilidad, **los 9 puntos de atención presencial** con los que cuenta la entidad y las oportunidades identificadas en el informe ÍNDICE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL (IDI), el presente plan se concentrará en las siguientes acciones:

Acciones:

- ✿ Atender oportunamente y de fondo, las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimiento de información, consulta, exámenes y solicitudes de fotocopias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición de recursos.
- ✿ Actualización y socialización del Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Magdalena.
- ✿ Revisión, actualización y publicación de la carta de trato digno al ciudadano en los puntos de acceso de todas las sedes de la Gobernación, la cual debe contener como mínimo los derechos de los ciudadanos y los medios disponibles en la entidad para garantizarlos.
- ✿ Creación de procedimientos para la atención de los ciudadanos a través de diferentes canales.
- ✿ Diseño de indicadores para evaluación de la satisfacción ciudadana, las características y preferencias de los ciudadanos en las peticiones, quejas y reclamos, para medición de tiempos de respuestas a las peticiones y el uso de canales de información e interacción.
- ✿ Capacitar a los funcionarios comprometidos con los procesos de atención al ciudadano, sobre los objetivos y alcance del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, la política pública en la materia y sobre el afianzamiento de la actitud e integridad en el servicio.
- ✿ Implementar la gestión de las encuestas de satisfacción al ciudadano, de carácter presencial, en todas las sedes, en las dependencias comprometidas con la atención al ciudadano.
- ✿ Diseñar herramientas de tabulación de las encuestas de satisfacción y monitorear su cumplimiento a través de informes de seguimiento.

Plan de Acción Anticorrupción Servicio al Ciudadano con Calidad

No	Acción	Responsable	Término
1	Actualización y socialización del Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Magdalena.	Responsable del proceso de atención al ciudadano	Septiembre de 2019
2	Revisión, actualización y publicación de la carta de trato digno al ciudadano en los puntos de acceso de todas las sedes de la Gobernación, la cual debe contener como mínimo los derechos de los ciudadanos y los medios disponibles en la entidad para garantizarlos.	Responsable del proceso de atención al ciudadano	Septiembre de 2019
3	Creación de procedimientos para la atención de los ciudadanos a través de diferentes canales.	Responsable del proceso de atención al ciudadano	Septiembre de 2019
4	Diseño de indicadores para evaluación de la satisfacción ciudadana, las características y preferencias de los ciudadanos en las peticiones, quejas y reclamos, para medición de tiempos de respuestas a las peticiones y el uso de canales de información e interacción	Responsable del proceso de atención al ciudadano	Septiembre de 2019
5	Capacitar a los funcionarios comprometidos con los procesos de	Talento Humano	Septiembre de 2019

	atención al ciudadano, sobre los objetivos y alcance del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, la política pública en la materia y sobre el afianzamiento de la actitud e integridad en el servicio.		
6	Implementar la gestión de las encuestas de satisfacción al ciudadano, de carácter presencial, en todas las sedes, en las dependencias comprometidas con la atención al ciudadano.	Todos los Procesos	Septiembre de 2019
7	Diseñar herramientas de tabulación de las encuestas de satisfacción y monitorear su cumplimiento a través de informes de seguimiento.	Oficina de Sistemas	Julio de 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Monitoreo y seguimiento

De conformidad con el Modelo de Tres Líneas de Defensa, el Monitoreo de las actividades establecidas para las actividades inherentes tanto al Plan Anticorrupción como el Mapa de Riesgos de Corrupción, **será ejercido en primera instancia, por los líderes de los procesos y por la Oficina Asesora de Planeación.**

La labor de seguimiento está a cargo de la Oficina Asesora de Control Interno, la cual continuará publicando sus informes de evaluación de conformidad con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción.

La labor de monitoreo y seguimiento se realizará a través de un análisis de indicadores de gestión y de cumplimiento, con el objetivo de medir los avances de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción.

Acciones:

- ❁ Para el monitoreo de la Oficina Asesora de Planeación se diseñará una herramienta de Monitoreo y control, sustentada en los indicadores de gestión y en las observaciones reportadas por los procesos al cumplimiento del plan de acción anticorrupción.
- ❁ Para el seguimiento y la evaluación del Plan Anticorrupción que realiza la Oficina de Control Interno, se diseñará una herramienta de seguimiento y control, sustentada en los indicadores de gestión formulados, en las observaciones reportadas por la Oficina Asesora de Planeación y en el análisis de los registros que evidencien el cumplimiento de las tareas.

Plan de Acción Anticorrupción Monitoreo y Seguimiento

No	Acción	Responsable	Término
1	Diseñar una herramienta de Monitoreo y control, sustentada en los indicadores de gestión y en las observaciones reportadas por los procesos al cumplimiento del plan de acción anticorrupción.	Oficina de Sistemas – Control Interno	Julio de 2019
2	Diseñar una herramienta de seguimiento y control, sustentada en los indicadores de gestión formulados, en las observaciones reportadas por la Oficina Asesora de Planeación y en el análisis de los registros que evidencian el cumplimiento de las tareas.	Oficina de Sistemas - Control Interno	Julio de 2019

Bibliografía

- 📖 Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Función Pública. 4º versión - 2018. Disponible en el siguiente [enlace](#).
 - 📖 Guía para la racionalización de trámites. Función Pública. 1º versión- 2018. Disponible en el siguiente [enlace](#).
 - 📖 Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. 2º versión – 2018. Disponible en el siguiente [enlace](#).
 - 📖 Valores del servidor público. Código de Integridad. Función Pública. 2018. Disponible en el siguiente [enlace](#).
 - 📖 Manual Único de Rendición de Cuentas. Función Pública, 2º Versión- 2019. Disponible en el siguiente [enlace](#).
 - 📖 Guías para la implementación de la Ley de Transparencia. Gobierno Nacional. Disponible en el siguiente [enlace](#)
 - 📖 Guía para el cumplimiento de la Transparencia Activa. Procuraduría General de la Nación. 2016. Disponible en el siguiente [enlace](#).
 - 📖 Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Disponible en el siguiente [enlace](#).
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Función Pública. 2º Versión – 2016. Disponible en el siguiente [enlace](#).

Anexos

Mapa de Riesgos de Corrupción