



PRESENTACIÓN

La Gobernación de Bolívar, se complace en poner a disposición de la comunidad en general, el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016, mediante el cual se trazan distintas políticas destinadas a luchar contra el fenómeno global de la corrupción y mejorar mediante variables de eficiencia, calidad y transparencia, la atención a la población que requiera los bienes y servicios de la entidad.

Bajo esa dinámica, desde el Despacho del Gobernador de Bolívar y teniendo en cuenta cada uno de los planteamientos esbozados por las distintas Secretarías, oficinas y dependencias conformantes del comité encargado de la elaboración del presente plan, se ha estructurado una herramienta y un compendio de acciones humanas e institucionales que permitan exteriorizar y materializar, el compromiso que ha venido trazando la administración Departamental, para evitar acciones abusivas, destinadas a causar disminución del impacto positivo de nuestra imagen institucional, o deterioro patrimonial en la colectividad Bolivarense.

Ahora bien, aunque muchas son las acepciones que dependiendo del punto de vista, puede generar la palabra corrupción, lo cierto es que todas coinciden en que ofrecer, solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o especie, en servicio o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones, produce un impacto negativo, malicioso y perjudicial en todos los procesos y escenarios sociales, gubernamentales, culturales de una ciudad, departamento o nación.

Por eso, el plan contempla la responsabilidad que tiene la entidad de fomentar, masificar, divulgar, planificar, coordinar, ejecutar y asesorar la práctica de buenas políticas de gobierno, transparentes y probadas. Precisamente, para llevar a cabo la responsabilidad asignada, el plan desarrolla 5 componentes estratégicos, que son los propuestos señalados por el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2*", y que se convierten en el contenido programático del presente documento.

Así las cosas, como parte del plan anticorrupción y conforme con lo dispuesto en la ley 1474 de 2011 y el decreto presidencial 2641 de 2012, se encuentra descrito en el presente Plan y estructurado mediante documento adjunto, el Primer Componente referente al riesgo de corrupción dentro de la entidad, lo cual incluye la identificación, análisis, valoración, administración y seguimiento del riesgo ídem; igualmente, como Segundo Componente, se desarrolla lo relacionado con las políticas antitrámites que tiene la Gobernación de Bolívar, a efectos de facilitar a la población, los bienes y servicios que presta la institución; como Tercer Componente, se desarrollan las políticas internas, relacionadas con la transparencia y rendición de cuentas, que permitirán a la población en general, conocer con detalle las herramientas a través de las cuales puede acceder a la información que requieran y los resultados alcanzados por la GOBERNACION DE



BOLIVAR, dentro de cada vigencia; finalmente, se plantean mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

JUSTIFICACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Con la expedición de la ley 1474 de 2011, el Gobierno Nacional emprendió en el territorio nacional, un nuevo capítulo de la lucha contra la corrupción cuyo actor principal es la administración pública, por ser esta, el “ámbito natural para la adopción de medidas para la lucha contra la corrupción”¹. Temas como la i) Puerta giratoria²; ii) Financiamiento ilegal de campañas políticas; iii) Fortalecimiento de la acción de repetición; iv) Control sobre la complicidad entre quienes realizan inspección de vigilancia y los supervisados; v) La vigilancia especial de los recursos de las personas políticas expuestas ; vi) La consagración de un régimen para evitar los eventos de corrupción y fraude en la salud pública; vii) Medidas penales en la lucha contra la corrupción pública y privada; viii) La armonización de la legislación nacional con las convenciones internacionales; ix) Medidas disciplinarias para la lucha contra la corrupción; x) Regulación del “lobby” o cabildeo; xi) La implementación de políticas institucionales y pedagógicas, que permitan lograr una gestión pública más eficiente a través de la modernización y control social; xii) Disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública; y xiii) Medidas para la eficiencia y eficacia del control interno en la lucha contra la corrupción³, son tópicos punta de lanza de la estrategia trazada para los fines combativos contra la corrupción y mejoramiento de la atención a la población.

En tal virtud, desde el Gobierno Nacional se consideró necesario crear todo un engranaje entre las distintas entidades del Estado y la sociedad civil, para realizar una lucha efectiva contra la corrupción, a través de organismos o comisiones que coordinen de manera unificada y sistemática la información, y elaboren informes generales de seguimiento al cumplimiento de las políticas pretendidas con la expedición de la ley.

Es por lo anterior, que con el fin de establecer disposiciones pedagógicas para generar en el país una cultura de legalidad y tener una administración pública moderna y con control social, la ley previó como política institucional y pedagógica, la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1 Exposición de motivos, Ley 1474 de 2011.

2 Idem. El significado que trae la exposición de motivos es que a través de ella, se logra la captura del Estado por personas que habiendo laborado en la Administración Pública utilizan sus influencias para actuar ante la misma.

3 <http://www.slideshare.net/jeramon/gaceta-1#>



Es por eso, que atender al llamado realizado por el legislador, nunca ha sido una carga para la Gobernación de Bolívar. Naturalmente, cuando se es consciente de la necesidad que existe de implementar políticas claras, contundentes y eficientes para combatir un problema desde su raíz, cómodo resulta trabajar para tal fin. En tal virtud, en obediencia al llamado normativo, nos es necesario desarrollar todo el andamiaje destinado a controlar la corrupción para evitar su configuración, pues aunque el estado ideal sería eliminar cualquier posibilidad de esta, (*lo cual no implica per se, aceptación de un porcentaje de la corrupción*), la obligación de medio que en esta materia se desarrolla, nos precisa emplear todo el recursos físico y humano posible.

En consonancia, en las bases del Plan de Desarrollo “Bolívar sí Avanza 2016-2019” dentro del cuarto eje estructurante del Plan: “Bolívar Sí Avanza en gestión institucional transparente, eficaz y participativa”, se le da relevancia a la búsqueda de aplicabilidad de la ley de transparencia y dentro del mismo, contempla:

“Un gobierno de resultados implica que tanto la institucionalidad pública del nivel departamental como de los municipios pueda avanzar con reglas claras. Una gestión pública transparente de cara a la ciudadanía, acompañando las dinámicas sociales y ofreciendo la presencia del gobierno para enfrentar solidariamente las dificultades que enfrentan las comunidades.

Un gobierno transparente comprometido con la presencia en los territorios, gobernando donde lo requieran las exigencias del departamento. Comprometidos con la rendición de cuentas y con el respeto a las reglas en la contratación, en el respeto a las personas y en la concertación de las grandes decisiones que las afecta”.

“Al tiempo, la Administración Departamental se perfilará como un referente nacional de buen gobierno, entendido como un modelo de gestión que propicia permanentemente escenarios de legitimación ciudadana a través de la rendición de cuentas, apertura de espacios más amplios de participación ciudadana y seguimiento y control efectivo de los procesos administrativos de la gobernación, para garantizar la eficacia, calidad y transparencia en la prestación de los servicios que le compete”.

Dentro de éste eje, se encuentra el Capítulo: Bolívar Sí avanza hacia una cultura de la transparencia”, el cual establece:

“En medio de un contexto nacional de diálogos de paz y la posibilidad de que se genere un escenario de postconflicto, un tema ineludible para avanzar hacia la construcción de territorios pacíficos, es la transparencia en la gestión pública. Por este motivo, el Bolívar Sí Avanza le apunta a la formulación e implementación de políticas de lucha contra la corrupción en cuatro frentes:



1. *Articulación con los lineamientos y estrategias de la Política Pública Integral Anticorrupción que le apunta a 5 estrategias:*
 - *Mejorar el acceso y la calidad de la información pública para la prevención de la corrupción.*
 - *Mejorar las herramientas de gestión pública para prevenir la corrupción.*
 - *Aumentar la incidencia de control social en la prevención de la corrupción.*
 - *Promover la integridad y la cultura de la legalidad en el estado y la sociedad.*
 - *Reducir la impunidad en actos de corrupción.*
2. *Rediseño e implementación del Plan Anticorrupción de Bolívar ajustado a la ley 1474 de 2011, garantizando que dentro de las partidas presupuestales para el periodo 2016-2019 se proyecten y dispongan los recursos para su implementación.*
3. *Creación de una Unidad de Reacción Inmediata Anticorrupción, como instancia a nivel departamental que coordina el proceso investigativo de algún posible hecho de corrupción; esta deberá adelantar en tiempo real, acciones que identifiquen y reporten de presuntos actos de corrupción en el proceso de gestión administrativa de la entidad territorial y estará conformada por un equipo interdisciplinario de profesionales de la planta de personal de la entidad, con conocimiento en gestión pública, delegados de los órganos de control y de la Fiscalía, Jefe de Control Interno, Veedurías y organizaciones de la sociedad civil que ejerzan control social.*
4. *Implementación de un modelo avanzado de rendición de cuentas descentralizada, con un componente de retroalimentación efectiva entre los gobernados y el gobernante”.*

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DEPARTAMENTAL.

OBJETIVO GENERAL:

Implementar para el año 2016 en la Gobernación de Bolívar, el marco misional, filosófico, programático, estratégico y jurídico, establecido por el Gobierno Nacional a través de la ley 1474 de 2011, los decretos nacionales 2641 de 2012 y 124 de 2016, desarrollando una política pública clara, transparente y eficiente, que permita contrarrestar de manera transversal, los efectos nocivos de la corrupción, a través del cumplimiento del ordenamiento jurídico y la aplicación de prácticas de atención eficiente a la población y manejo adecuado de los recursos públicos.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Formular políticas concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión de la entidad hacia la eficiencia y la transparencia.
- Identificar los riesgos de corrupción en las actividades de cada dependencia de la Gobernación de Bolívar y elaborar el respectivo mapa de riesgos.
- Fortalecer los mecanismos de prevención de los actos de corrupción en la ejecución o gestión de la actividad pública.
- Aplicar los criterios de racionalización, modernización y optimización en la ejecución de los trámites ante las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.
- Fomentar la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre la comunidad y la Gobernación de Bolívar a través de una oportuna y transparente rendición de cuentas.
- Diseñar un programa metodológico que permita hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción en la Gobernación de Bolívar.
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer control sobre la gestión pública utilizando mecanismos de transparencia y fácil acceso a la información.
- Dar publicidad a la comunidad en general de las acciones en materia de lucha contra la corrupción que adelanta la Gobernación de Bolívar.
- Arraigar en el servidor y funcionario público de la Gobernación, la cultura del servicio transparente, eficaz, oportuno, que permita mejorar los canales de comunicación entre la población y la Gobernación de Bolívar.

FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS Y ESTRATÉGICOS.

MISIÓN DE LA GOBERNACION DE BOLÍVAR.

El gobierno del Departamento de Bolívar asume como su responsabilidad primigenia, la construcción de las condiciones para generar bienestar y desarrollo humano, a nivel regional y local en su territorio y comunidad, y ejercer con eficiencia, equidad y probidad la orientación del desarrollo del Departamento de Bolívar, la complementación de los esfuerzos de las administraciones locales, para



la asignación de los recursos productivos entre los distintos grupos de la sociedad, involucrando a la totalidad de los actores públicos, privados y comunitarios.

VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR:

VALORES:

Son las formas de ser y de actuar de los funcionarios como atributos o cualidades que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Para el cumplimiento de su misión, el Departamento de Bolívar se orienta por los siguientes valores éticos:

- Servicio
- Compromiso
- Honradez
- Transparencia
- Participación
- Justicia
- Respeto
- Eficiencia

PRINCIPIOS:

Los servidores públicos existimos para servir a la comunidad. El Departamento de Bolívar se orienta por los siguientes principios éticos:

- El cuidado de la vida de las personas es inherente a la gestión departamental.
- El desarrollo del talento humano es fundamental para el éxito de la gestión pública.
- Los bienes públicos se cuidan como propios.
- Es derecho de la ciudadanía conocer el uso y los resultados de la Gestión Pública.
- El interés de la comunidad prevalece sobre los intereses de los servidores públicos y de los particulares.
- Es derecho de la ciudadanía participar de las decisiones públicas que les afecten.



PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA DE GOBIERNO: “BOLÍVAR SI AVANZA” 2016 - 2019

- **Sostenibilidad:** Generando desarrollo de manera sostenible e integral en lo económico, ambiental y social, resolviendo nuestras necesidades y haciendo buen uso de los recursos, sin afectar las generaciones futuras.
- **Eficiencia:** Sólo se avanza con resultados, a través de una buena administración de los recursos económicos generando la mayor cantidad y calidad de las metas propuestas.
- **Inclusión:** Porque todos tenemos los mismos derechos de bienestar social, salud, educación y trabajo; independientemente de nuestra raza, credo, origen, edad, estrato, sexualidad y/o limitación.
- **Solidaridad:** Porque no hay desarrollo como personas ni como sociedad con indiferencia, los bolivarenses necesitamos integrarnos y contribuir en los proyectos y solución a las necesidades de los más necesitados.
- **Transparencia:** Con programas y acciones siempre dentro del marco de la legalidad, haciendo visible nuestros resultados de cara a los bolivarenses a través del flujo de la información y el dialogo permanente.
- **Participación Ciudadana:** El Bolívar Avanza hará de la participación ciudadana un requisito obligado para la toma de decisiones, porque entiende que ella no es una concesión generosa del gobernante, sino conquistas constitucional izadas a favor del ciudadano.

METAS – RETOS PROGRAMA DE GOBIERNO “BOLIVAR SI AVANZA” 2016-2019

Bolívar es hoy un territorio en plena transformación, que ha recuperado la confianza de sus habitantes y una genuina articulación entre los sectores público y privado fundamentado en la gestión del Gobierno que ha hecho realidad grandes esperanzas aplazadas por décadas. Ello complementado con el dinamismo, la alegría y la gran riqueza cultural de las gentes bolivarenses son garantía de futuro y seguro escenario de productividad para una Colombia en Paz.

No podemos ser inferiores a este panorama. Nuestra obligación es avanzar, construir sobre lo que ha quedado bien construido. Pero todo proceso de transformación necesita renovar los propósitos y proponer nuevos desafíos en temas como:



- Superar la pobreza multidimensional y la exclusión a través de la educación y consolidación de la paz con equidad.
- Convertir a Bolívar en Plataforma de Desarrollo Económico sostenible en un contexto regional y globalizado, de manera que la productividad de nuestro departamento redunde en un liderazgo nuevo en el Caribe y en bienestar e ingresos para todos los hogares bolivarenses.
- Avanzar en la mitigación del cambio climático y la preservación del ambiente y nuestros recursos naturales.
- Fortalecer nuestras instituciones para enfrentar los retos de la modernidad, gobernar con la gente y consolidar las alianzas del sector público y privado.

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las Secretarías y Dependencias de la Gobernación de Bolívar.

Aunado a lo anterior, debe tenerse en cuenta que no obstante limitar la ley 1474 de 2011, la política anticorrupción y de atención, al ciudadano, lo cierto es que la Gobernación de Bolívar no desconoce dentro su objetivo misional, la atención a la población infantil y adolescente que dentro de la técnica jurídica no son ciudadanos. Por tal razón, el presente plan, va dirigido a la población Bolivarenses en general, sin distinguir edad, raza, sexo, religión o tendencia política.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Siguiendo los lineamientos establecidos en el documento “ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, se efectuaron distintas reuniones con las diferentes dependencias a efectos de llevar a cabo mesas de trabajo, cuyo resultado final se ve reflejado en el documento Excel adjunto, que hace parte integral del presente documento y que constituye la matriz del mapa de riesgo de corrupción de la Entidad.

Uno de los propósitos intencionales y primigenios del presente plan, es precisamente generar acciones tendientes a concientizar e influenciar, alarmar y mitigar. Concientizar no solo a los servidores y funcionarios públicos de las buenas



prácticas de gobierno, sino también influenciar a la colectividad institucional y extra-institucional para que actúe de manera correcta, transparente y con integridad. Por ello, es importante hacer evidenciar que la corrupción es un problema social que se convierte en un obstáculo para el desarrollo integral.

Igualmente, el presente plan contiene alarmas o indicadores a partir de los cuales es posible avizorar los potenciales o concretados riesgos de corrupción. Para ello, se plantea como estrategia transversal y principal, “Visibilidad en la Gestión”, pues una gestión visible, permite que todos conozcan y actúen conforme las políticas, procedimientos, responsabilidades y reglas de juego.

Resulta entonces necesario e importante que la Gobernación de Bolívar, haga público a través de los distintos mecanismos, sus actos y decisiones. El no hacerlo, salvo los casos que contempla la ley, es un indicador de corrupción. Ahora bien, esta política de visibilidad de la gestión, tiene una doble connotación, no solo se combate la corrupción sino también permite el acercamiento de la ciudadanía a su Gobernación, pues plantea mejorar las capacidades institucionales para producir y gestionar información pública, tal como aumentar el nivel de efectividad del sistema de archivo, información, procesos y procedimiento de gestión documental, para tener consecuentemente, la capacidad de entrega de información real, efectiva y veraz a la ciudadanía.

Así las cosas, se propone hacer una revisión semestral del marco normativo interno para actualizar las acciones que nos ayuden de acuerdo a las necesidades propias de la entidad y de la comunidad bolivareña, a 1) estimular, premiar o castigar la publicidad o su omisión de los procesos de la gestión de las autoridades públicas; 2) mejorar los canales y medios para recibir y generar información; 3) la promoción de la participación ciudadana, para generar una dinámica de contrapeso social.

Por otra parte, y como estructura para mitigar el riesgo que aquí se trata, se potencializará el sistema de capacitación que ha desarrollado la Procuraduría General de la Nación, con su política CLIC y que ha venido adoptando la Gobernación de Bolívar a través de su equipo formador, el cual se encuentra en supervisión y organización de la Oficina Asesora de Control Interno de la Gobernación de Bolívar. Ello genera una cultura de transparencia e integridad asociada a la cultura de la legalidad, que brinda o diseña espacios de ambiente institucional para debatir temas concretos y actuales relacionados con la integridad y la transparencia.

Dicha dinámica, es decir, la de identificación, análisis de los riesgos y acciones de mitigación, se hizo mediante un trabajo institucional colectivo, siguiendo naturalmente, la metodología trazada por el Departamento Nacional de Planeación DNP, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y principalmente, el establecido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.



Igualmente, a partir del trabajo realizado durante el año 2015, se construyeron insumos y criterios específicos para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la GOBERNACION DE BOLIVAR, permitiendo a su vez, trabajar en un sistema de alarmas o mecanismos preventivos, tendientes a evitar la configuración de los mismos.

Adicional a lo anterior, se tomó como referente la experiencia de otras entidades del sector público, al igual que el record de quejas y/o denuncias relacionadas con la entidad y que hubiesen tenido un impacto negativo en la misma. Ello permitió tener una perspectiva integral y menos abstracta de los principales riesgos de corrupción, partiendo del supuesto común de materialización en todas las entidades públicas.

Fue así entonces como la información obtenida, fue validada por el comité conformado, garantizando dos objetivos: El primero, una amplia participación de todos los servidores públicos en la identificación del mapa de riesgos y el segundo, generar en la estructura orgánica de la GOBERNACION DE BOLIVAR, una cultura orientada a la prevención, aplicación y seguimiento de acciones definidas en la ley.

Igualmente, en el documento anexo, se registraron todos aquellos eventos que hacen más vulnerable a la entidad y que eventualmente, podrían perjudicar su imagen y desarrollo institucional; también se identificaron las causas, las medidas de mitigación, se asignaron responsables y controles pertinentes para evitar o reducir un riesgo potencial.

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Gobernación de Bolívar, es consciente de la necesidad de crear mecanismos eficaces y oportunos, que permitan un acercamiento real con la población que requiere los servicios y bienes que presta la administración pública relacionada con el objeto misional de la Gobernación. En ese contexto, desde el Despacho del Gobernador y de su gabinete de gobierno, existe la real convicción de continuar dando aplicación al Decreto Legislativo 19 del 10 de enero de 2012, mediante el cual la Presidencia de la República, dispuso normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

En desarrollo de lo anterior, la Gobernación de Bolívar trabaja continuamente en modernizar aquellos trámites y procedimientos que puedan ser ejecutados a través de las TICS, de tal forma que los usuarios puedan aprovechar su tiempo y ahorrar recursos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los mismos. Tales acciones, facilitarán el acceso a la información y ejecución de los mismos.



En ese orden de ideas, el compromiso de la entidad es continuar dando aplicación al Decreto Nacional N° 019 de 2012, ejecutando las estrategias planteadas, para lograr que los ciudadanos Bolivarenses vean materializados sus derechos y se logre así, una recta y cumplida administración pública. Bajo dichos parámetros, se seguirá:

1. Divulgando e implementando el Decreto 019 de Enero de 2012, Ley Antitrámites en la página web de la Secretaría.
2. Identificando e inscribiendo los trámites que se adelantan en la entidad, en el sistema único de información de tramites SUIT.
3. Logrando la racionalización de los trámites internos, a través de un análisis periódico por parte de un comité dirigido por la Secretaria General.
4. Implementando ventanillas únicas para el acceso de los ciudadanos a la información.
5. Diseñando mecanismos físicos y/o digitales de participación democrática por medio del cual los ciudadanos puedan exponer su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites internos de la entidad.
6. Reduciendo y automatizando los procesos y costos en los trámites internos de la entidad.
7. Reduciendo el tiempo y puntos de atención de los trámites.
8. Fusionando los trámites internos de la entidad.
9. Fortaleciendo el portal web de la Gobernación de Bolívar para tramitar electrónicamente ciertas autorizaciones o documentos.
10. Utilizando el correo electrónico institucional y las plataformas digitales internas para el envío y recepción de información.
11. Fortaleciendo la seguridad y transparencia en el desarrollo de los trámites internos de la entidad.
12. Logrando la eficiencia operativa de la entidad.
13. Realizando actividades en pro de fomentar la vocación de servicio en las conductas de los servidores públicos adscritos a la entidad.

Por otra parte, durante el 2015 y en desarrollo de la implementación de la actualización del SISTEMA ÚNICO DE INFORMACION DE TRÁMITES DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR, SUIT 3.0, se revisaron los procesos de la entidad y la normatividad vigente relacionada en el cronograma, a fin de identificar los servicios que presta la Gobernación de Bolívar y asociar las características o atributos de calidad que esperan nuestros clientes o usuarios para una adecuada prestación del servicio. Lo anterior, conllevará a que para el año 2016, la Gobernación de Bolívar a través de los funcionarios y el comité encargado de Gobierno en Línea, realice una nueva gestión de inventario, tendiente a actualizar los trámites existentes de acuerdo a las necesidades de la población bolivarense, pues a la fecha, Se han identificado noventa y dos (92) trámites en la Entidad, de los cuales sesenta y dos (62) se encuentran debidamente inscritos en el SUIT y aprobados por la función pública, y treinta (30) restantes se encuentran en gestión de inscripción para incluir al inventario. Estos trámites pueden ser consultados en



la página www.gobiernoenlinea.gov.co y en el link “trámite-Sitio de trámite en línea” de nuestra página web www.bolivar.gov.co.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

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, es deber de los entes territoriales, y en concreto de la Gobernación de Bolívar, velar por que se creen los mecanismos para planear, monitorear y ajustar el proceso de rendición de cuentas de manera participativa y permanente. De allí que, se trabaje constantemente en la creación de espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, con el fin generar transparencia y confianza entre ambos.

Luego entonces, el propósito de la estrategia de Rendición de Cuentas es mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración Departamental para que esta pueda ejercer su control social, implementado herramientas como las audiencias públicas, concejos comunales y veedurías, así como también, las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad.

Sin embargo, pese a los avances que en esta materia se han adelantado en la Gobernación de Bolívar, se hace necesario que, para fortalecer el dialogo con la comunidad, se realicen ejercicios permanentes de rendición de cuentas, por tanto, en concordancia con lo anterior, continuaremos con las siguientes herramientas para mejorar la gestión de la administración pública y lograr la ejecución de los principios de Buen Gobierno:

- Realizar audiencias públicas de rendición de cuentas.
- Elaborar informes de rendición de cuentas a cargo de la entidad.
- Fortalecer el portal web de la Gobernación de Bolívar.
- Publicar normas de interés y orden público en el portal web de la Gobernación de Bolívar.
- Divulgar y exponer las funciones de los servidores públicos adscritos a la entidad.
- Presentar el presupuesto de la Gobernación de Bolívar en la página web de la entidad.
- Publicar las evaluaciones y sugerencias propuestas por los ciudadanos en la página web de la entidad.
- Realizar seguimientos de la ejecución del Plan de Desarrollo Departamental.
- Poner a disposición de los ciudadanos, en un lugar visible de la Gobernación, sus derechos, los trámites internos de cada Secretaría así como sus procedimientos, horarios y puntos de atención, entre otros.



- Responder oportunamente el 100% de las peticiones de información realizadas por la ciudadanía.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la implementación de mecanismos de atención efectiva, oportuna y eficaz al ciudadano, la Gobernación de Bolívar, ha venido desplegando múltiples acciones estratégicas, destinadas a promover las relaciones cercanas con la población que atiende, para que de manera efectiva, participen de las decisiones y los asuntos inherentes a la Gobernación de Bolívar.

Conscientes de lo anterior, la administración departamental ha visto la necesidad de continuar fortaleciendo la estructura administrativa con procedimientos, y avances tecnológico, estándares de calidad y equipo de trabajo que suministre la información de manera clara, oportuna y estructurada cuando la comunidad lo requiera para cualificar su participación y movilización. En tal virtud, el contacto directo, real y físico que podrá tener el Gobernador de Bolívar, en compañía de su equipo de trabajo y/o gabinete, al realizar los consejos de política social y consejos comunitarios, permitirá 1) Obtener un conocimiento certero de las necesidades o estado real de las obras e igualmente, 2) Interactuar de manera física con los distintos actores que manifiesten algún interés con los asuntos a cargo de la Gobernación de Bolívar.

En ese orden de ideas, la Gobernación de Bolívar, se encuentra ejecutando acciones de acercamiento real y físico en desarrollo de su objetivo misional, implementando la participación ciudadana, que hace referencia al conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al quehacer político. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente, sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

Esta tarea, requiere de acciones estratégicas que promueven la comunicación entre los ciudadanos y la administración, para que de manera efectiva participen de las decisiones y los asuntos de relevancia para el departamento. Así mismo, el gobierno departamental, ha venido trabajando en el diseño y aplicación de procedimientos, tecnologías políticas de calidad, para lograr transmitir la información de manera clara, oportuna y veraz cuando la comunidad lo requiera.

Por tal razón y para lograr los efectos pretendido en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, cuya función es liderar la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la Gobernación del Departamento de Bolívar, con el propósito de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, impulsará y seguirá potencializando los siguientes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:



- 1) Mejoramiento de las herramientas tecnológicas para agilizar los procesos y prestar una mejor atención al usuario.
- 2) Respuestas oportunas y gestión resolutoria ante las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentados por los ciudadanos.
- 3) Divulgación permanente a través de la página web de la Gobernación de Bolívar (www.bolivar.gov.co) de la utilización del aplicativo SAC (Sistema de Atención al Ciudadano), a través del cual, vía web el usuario puede radicar y hacer seguimiento a sus peticiones, quejas y reclamos.
- 4) Instalación de buzones de sugerencias por unidad para que el ciudadano pueda formular ideas y/o sugerencias sobre los servicios prestados por la entidad.
- 5) Realización de encuestas de satisfacción al usuario mensualmente.
- 6) Capacitaciones en servicio al cliente, calidad, manejo de situaciones conflictivas a funcionarios adscritos a la Gobernación.
- 7) Poner a disposición de los ciudadanos, en un lugar visible de la entidad, sus derechos, los trámites internos de cada secretaría así como sus procedimientos, horarios y puntos de atención, entre otros.
- 8) Realizar campañas de socialización de las herramientas que posee la entidad para atención al ciudadano.

Finalmente, la Gobernación de Bolívar, mantiene contacto permanente con la comunidad en los siguientes medios:

Página web: www.bolivar.gov.co;

Centro Administrativo Departamental: kilómetro 3, Sector Bajo Miranda, Turbaco Bolívar.

Centro de Atención al ciudadano: Email: contactenos@bolivar.gov.co;

Secretaría de Salud: Sitio Web: <http://www.secsaludbolivar.gov.co>.

Secretaría de Educación: Sitio Web: www.sedbolivar.gov.co.

4.1. Implementación del Sistema de Gestión de Transparencia Documental.

La Unidad de Atención al Ciudadano tiene como una de sus principales funciones la recepción de la correspondencia de origen externo a las entidades públicas y



privadas, organizaciones y personas naturales, quienes elevan sus peticiones y comunicaciones a la Gobernación de Bolívar a través de las solicitudes escritas. El servicio de correspondencia ha implementado la automatización del proceso, implementando la metodología de Transparencia Documental SIGOB, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el cual sigue el esquema de los siguientes trámites.

Con relación a la automatización de los procesos están las siguientes:

- Recepción de correspondencia externa al usuario.
- Transferencia electrónica y entrega de los documentos físicos al ámbito o titular destinatario, con su respectiva codificación, registro y clasificación temática de los documentos oficiales e instrucciones de tratamiento.
- Elaboración de la respuesta por parte del área responsable.
- Seguimiento a la gestión de respuesta, a través del responsable de la Mesa de Entrada de Correspondencia.
- Respuesta al ciudadano a través de la Mesa de Salida (en proceso de implementación).
- Manejo de archivo automático de la correspondencia externa y la correspondencia respondida.

Con relación a las operaciones documentales que soporta la metodología de tratamiento documental, están:

- Correspondencia de origen externo: el sistema soporta todas las operaciones de entrada, su distribución al destinatario y a sus responsables asociados, permitiendo luego el seguimiento de la misma por los diferentes despachos que intervinieron en su gestión, la preparación de respuestas, su aprobación y posterior despacho y registro de salida.
- Con relación a la correspondencia de origen interno: el sistema soporta todas las operaciones relacionadas con su procesamiento, control y su posterior despacho al exterior y registro de la misma. Para el efecto, está dotado de formatos y códigos automatizados de manera que se libere capacidad analítica sobre el documento, dejando de lado las tareas que automáticamente se disponen para esa concentración.
- Con relación a la correspondencia en los archivos electrónicos: este sistema tiene incorporado métodos de organización y uso de archivos electrónicos de la correspondencia oficial, lo cual permite búsquedas y recuperación de piezas bajo múltiples criterios: fechas, emisor, receptor, tema, entre otros. Este archivo no sólo tiene la correspondencia concreta sino también la histórica de su gestión.

Estas piezas pueden hacerse vigentes nuevamente cuando son vinculadas a un expediente electrónico, de manera que el archivo es dinámico y siempre a la orden de dar cuenta de la memoria institucional y formal de los acontecimientos institucionales.

Beneficios de la implementación de la fase de modernización:

- Agilizar el proceso de trámite de documentos mediante un mecanismo automatizado de gestión documental.
- Reducir las intermediaciones burocráticas innecesarias que se dan alrededor de los documentos de correspondencia.
- Fortalecer, mediante un estricto control de gestión por temas y funcionarios, el estado de situación de los documentos que se encuentran en gestión.
- Dar transparencia externa e interna al proceso de circulación y procesamiento de los documentos de cualquier origen.
- Contribuir de manera concreta a la política institucional del “cero papel”.

4.2. Implementación de mecanismos que mejoran la atención al ciudadano.

a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano: comprende aspectos de orden metodológico, procedimental e instrumental:

- Se creó la Mesa Única de Entrada, para la recepción de la correspondencia externa, que cuenta con:
 - Un director de la Mesa de Entrada, que controla y da seguimiento a las correspondencias desde el momento en que entran a la institución.
 - Un funcionario director del servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, con opciones de seguimiento y control de la correspondencia externa.
 - Dos funcionarios para el registro de la correspondencia externa y atención al ciudadano.
- Implementación del software Transdoc (Transparencia Documental), para la Mesa de Entrada y todas las áreas sustantivas de la Gobernación de Bolívar que realizan el tratamiento de la correspondencia externa. Para ello se cuenta con:
 - Software SIGOB, instalado en Mesa de Entrada y en cada una de las estaciones de trabajo de los funcionarios que tramitan correspondencia.



- Red de datos cliente-servidor con un servidor receptor de la base de datos de la correspondencia y conexión directa con todos los clientes/usuarios que tramitan la correspondencia.
- Transferencia de datos en tiempo real de la documentación digitalizada.
- Acceso en tiempo real del archivo digitalizado, discriminado por clasificaciones, áreas, objetivos y responsables del tratamiento.
- Recepción, registro y archivo de documentos externos por mesa de entrada de la Gobernación de Bolívar.
- Gestión de la correspondencia externa recibida hasta la finalización de su trámite.
- Gestión de la correspondencia en elaboración de nuevos documentos oficiales mediante formatos y codificadores oficiales predeterminados o preparación de respuestas con base en documentos de origen externo.
- Gestión de la comunicación entre despacho a través de los documentos internos de la Gobernación de Bolívar.
- Consulta y recuperación de documentos de correspondencia, tanto internos como externos, existentes en el archivo oficial.

b) Fortalecimiento de los canales de atención: A través del proceso de implementación del Sistema de Transparencia Documental de Correspondencia de la Gobernación de Bolívar, se ha incorporado una metodología de organización y uso del sistema oficial de la correspondencia de Bolívar, el cual ha sido adaptado fortaleciendo los siguientes canales de fortalecimiento institucional:

- Se ha logrado la agilización del proceso de trámite de documentos, mediante un mecanismo ágil y automatizado de la gestión documental externa e interna de la Gobernación.
- Se logró eliminar las intermediaciones burocráticas innecesarias que se daban alrededor de los trámites de la correspondencia.
- Se redujeron efectivamente los tiempos de respuestas al ciudadano.
- Se controlaron eficazmente los documentos urgentes, con plazos de ejecución, permitiendo las respuestas oportunas a todos los requerimientos de tipo jurídico como tutelas, derechos de petición, acciones y procesos jurídicos en general.

- Se han fortalecido, mediante un estricto control de la gestión por temas y funcionarios, el estado de situación de los documentos que se encuentran en gestión en la Gobernación.
- Se está implantando como principio fundamental del proceso, la transparencia interna a los procesos de circulación y procesamiento de los documentos internos y externos.

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “*Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública*”.

El derecho de acceso a la información pública.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

En tal sentido, la Gobernación de Bolívar consiente de esta obligación ha procurado mejorar los canales de acceso a la información tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos, tal y como se manifestó en el cuarto componente de este plan; y reafirma su compromiso irrestricto a realizar acciones garanticen éste derecho, tales como:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia para continuar implementando adecuadamente la ley de transparencia.

Cabe destacar que la Administración del Bolívar Sí Avanza, periódicamente realiza publicaciones de las acciones que ejecuta la administración en todo el departamento a través de la página web, dando cumplimiento a los parámetros establecidos en la ley. No obstante se compromete, a seguir mejorando en el cumplimiento de éste parámetro a través de las siguientes acciones:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura de la entidad.



- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

No obstante ser la Oficina de Control Interno, la encargada de realizar el seguimiento respectivo al cumplimiento del contenido del plan que aquí se pone de presente, la Gobernación de Bolívar extiende sus puertas a la ciudadanía en general, para que nos acompañe en el seguimiento y control de esta política pública nacional, que se concreta en este manual como una herramienta de transparencia, eficacia y eficiencia dentro de la función pública, que permite fijar límites a cualquier acto de corrupción y de malas prácticas en la atención al ciudadano.

A nuestros funcionarios y a la población que conforma el Departamento de Bolívar, a quienes finalmente nos debemos, les agradecemos el ser parte del trabajo que día a día se realiza para contribuir en la transformación del “Bolívar Sí Avanza”.