PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2019

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

PRESENTACIÓN

La Gobernación de Bolívar, se complace en poner a disposición de la comunidad en general, el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019, 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, Direcciones, Oficinas y dependencias conformantes en la entidad y sobre todo de la secretaria encargada 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, evitando que Bolívar Avance.

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; igualmente, como segundo componente, se desarrolla lo relacionado con las Políticas de Racionalización de Tramites que tiene contemplada la Gobernación de Bolívar, a efectos de facilitar a la población, los bienes y servicios que presta la Institución, de manera clara, precisa y conscisa; como tercer componente, se desarrollan la Rendicion de cuentas, que no es mas que es aquella por medio de la cual la población en general, conoce con detalle los resultados de la gestión ejecuta por el mandatario a cargo de la administracion a los ciudadanos, sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control; es también aquella puerta donde ellos pueden acceder a la información que requieran y a los resultados alcanzados por la GOBERNACION DE BOLIVAR, dentro de cada vigencia, en este caso la registrada para el año 2017; el cuarto componente y no menos significativo encontramos los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, en donde se buscara mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios prestados en la entidad, con el fin de mejorar la satisfacción de los ciudadanos y sobre todo respetando sus derechos; y por último el quinto componente el comprende a los Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información este componente garantizara el acceso a la información publica de manera transparente y confiable de manera para fortalecer el acceso a los datos tanto a nivel institucional como por parte de los funcionarios públicos pertenecientes a la entidad.

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 este, el "ámbito natural para la adopción de medidas para la lucha contra la corrupción1". 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

[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#

previó como política institucional y pedagógica, la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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 los recursos físicos y humano posible.

En consonancia, en las bases del Plan de Desarrollo "Bolívar sí Avanza 2016-2019" dentro de la línea estratégica N° 6, segundo eje estructurante del Plan: "Bolívar Sí Avanza en Fortalecimiento Institucional", se le da relevancia a la búsqueda de aplicabilidad de la ley de transparencia y dentro del mismo, contempla:

En el eje, se encuentra el Capítulo: Bolívar Sí avanza hacia una cultura institucional de la legalidad y la Transparencia en la Gestión Pública", el cual establece:

"En medio de un contexto nacional de acuerdos 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; ésta deberá adelantar en tiempo real, acciones que identifiquen y reporten 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:

Continuar en el año 2019 el proceso de implementación 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

VISIÓN DE LA GOBERNACION DE BOLÍVAR

El Departamento de Bolívar será en 2025, un territorio que gozará la consolidación de la paz, un territorio que habrá disminuido drásticamente el hambre, la desigualdad y la pobreza; un territorio en el que la población podrá gozar de un sistema educativo fortalecido, con calidad y pertinencia a las vocaciones productivas; un territorio que brindará las garantías para el goce del derecho a la salud de todos, de manera oportuna y eficiente; un territorio más competitivo a partir del desarrollo de una infraestructura vial fortalecida estratégicamente, el desarrollo de la agroindustria y el campo; un territorio que transformará el desarrollo rural, la agricultura y el turismo como las grandes apuestas económicas para el departamento; un territorio que protegerá sus recursos naturales y ecosistemas potenciando sus fortalezas hídricas y terrestres; un territorio que tendrá espacios y atención diferencial para todos los grupos poblacionales; un territorio con una red de servicios públicos efectiva y mejorada; un territorio que goza de un gobierno transparente y fortalecido a partir de la participación ciudadana.

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 DE LA GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

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:

1. Honestidad
2. Respeto
3. Compromiso
4. Diligencia
5. Justicia
6. Solidaridad
7. Tolerancia

PRINCIPIOS ÉTICOS

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

☐ Compromiso: Bolívar Sí Avanza con el esfuerzo de hacer las cosas mejor que bien, trabajando incansablemente para hacer nuestro trabajo a la altura de las expectativas y necesidades del pueblo bolivarense.
☐ Liderazgo: Bolívar Sí Avanza como departamento líder en desarrollo, en gestión, en resultados, estando siempre un paso más adelante que los demás.
☐ Eficiencia: Bolívar Sí Avanza con un gobierno de resultados, a través de una buena administración de los recursos económicos generando la mayor cantidad y calidad de las metas propuestas.
☐ Sostenibilidad: Bolívar Sí Avanza 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.
☐ Inclusión: Bolívar Sí Avanza con un gobierno incluyente, porque todos tenemos los mismos derechos de bienestar social, salud, educación y trabajo; independientemente de nuestra raza, credo, origen, edad, estrato social, sexualidad y/o condición física.
☐ Solidaridad: Bolívar Sí Avanza con un gobierno solidario, 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: Bolívar Sí Avanza con un gobierno transparente, 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 con participación ciudadana, como requisito indispensable para la toma de decisiones, porque entiende que ella no es una concesión generosa del gobernante, sino conquistas constitucionalizadas a favor del ciudadano.

RETOS Y METAS 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 Bolivarense 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" y la "GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MAPAS DE RIESGOS DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL", 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.

Principalmente, el establecido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Igualmente, a partir del trabajo realizado durante los años 2016, 2017 y 2018, 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, creó e implementó mecanismos eficaces y oportunos, que permitieran 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, en cabeza de la Secretaria de Planeación, se dio 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 trabajo continuamente en la racionalización que aquellos trámites y procedimientos que pudieran ser ejecutados a través de las TIC, 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, facilitaron el acceso a la información y ejecución de los mismos.

A la fecha se racionalizaron los trámites que adjuntamos en el anexo descrito como PLAN DE RACIONALIZACION DE TRAMITES 2018, en la página web de la entidad en el link de Transparencia y acceso a la información, punto de Planeacion, Politica, lineamientos y manuales.

La Gobernación de Bolívar ha dispuesto en su página web www.bolivar.gov.co, el hipervínculo Formulario de Peticiones Quejas Reclamos donde los ciudadanos con el número de radicación de su solicitud tengan la opción de observar y hacer seguimiento a los procedimientos y tramites solicitados. A su vez, la entidad creó un correo electrónico exclusivo para las notificaciones de tipo judicial notificaciones@bolivar.gov.co, donde las entidades de orden judicial tienen la posibilidad de enviar la documentación perteneciente a este tipo se presenten de manera oportuna y sean atendidas dentro de los términos legales.

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 Bolivarenses vean materializados sus derechos y se logre así, una recta y cumplida administración pública. Bajo dichos parámetros, se seguirá:

- Divulgando e implementando el Decreto 019 de Enero de 2012, Ley Anti trámites en la página web de la entidad por medio de la Secretaria General y de Planeación.
- Identificando y utilizando el proceso de racionalización de los trámites que se gestionan en la entidad, en el sistema único de información de tramites SUIT.

- Logrando la racionalización de los trámites internos, a través de un análisis periódico por parte de un comité dirigido por la Dirección de Gestión Institucional adscrita la Secretaria General.
- Implementando ventanillas únicas para el acceso de los ciudadanos a la información.
- 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.
- Reduciendo y automatizando los procesos y costos en los trámites internos de la entidad.
- Reduciendo el tiempo y ampliando puntos de atención para los trámites.
- Fusionando los trámites internos de la entidad.
- Fortaleciendo el portal web de la Gobernación de Bolívar para tramitar electrónicamente la solicitud de documentos.
- Utilizando el correo electrónico institucional y las plataformas digitales internas para el envío y recepción de información.
- Fortaleciendo la seguridad y transparencia en el desarrollo de los trámites internos de la entidad logrando la eficiencia operativa de la entidad.
- Realizando actividades en pro de fomentar la vocación de servicio en las conductas de los servidores públicos adscritos a la entidad.

El Gobierno del Bolívar Si Avanza de acuerdo a la normativa legal vigente "Menos trámites más eficiencia" meta que se ha propuesto el Gobierno Nacional en conjunto con cada entidad responsable de tramites con cara al ciudadano, ha dispuesto la racionalización de trámites, la cual se seguirá en el año 2019 con la intervención de 5 trámites inscritos en la página del SUIT, labor que se llevara a cabo atraves de reuniones programadas, que se realizara con cada una de las dependencias involucradas, teniendo en cuenta el inventario del mismo, el cual nos dará la descripción y aplicación del mismo dentro de la entidad e impacto en cuanto a los ciudadanos, analizando y realizando mejoras a los mismos a lo que se refiere a pasos, costos, tiempos, requisitos, documentos, procedimientos y todo lo que intervenga en la realización de los mismos.
Llevando todo esto acabo obtendremos mayor confianza, satisfacción y seguridad en la ciudadanía, que es una de las metas que nos hemos propuesto en el Bolívar Si avanza.

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 la política nacional de rendición de cuentas adoptada en el Documento Conpes 3654 de 2010 determino como otro de sus objetivos: "Fomentar el dialogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos; para lo cual, las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública".

El propósito de la rendición de cuentas será mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración Departamental para que esta pueda ejercer su control social, implementando herramientas como las audiencias públicas, concejos comunales y veedurías, así como también las respuestas oportunas y agiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad, en estos espacios se atenderán consultas de la ciudadanía, así como la presentación de acciones de gobierno sobre temas de interés de la comunidad, razón por la cual la Gobernación de Bolívar, dispondrá de un espacio para la participación de la ciudadanía el cual estará disponible desde el mes de febrero y hasta una semana antes de la fecha establecida para la rendición de cuentas.

Los ciudadanos interesados en participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se podrán inscribir, así como también, formular las preguntas, propuestas y recomendaciones. Es importante aclarar que, sólo se atenderán preguntas y propuestas que tengan relación con los temas de competencia de las Entidades que conforman áreas estratégicas de la Gobernación de Bolívar, especialmente de los que se encuentren incluidos en la agenda de la reunión, y que se presenten en forma respetuosa.

Con el fin de lograr el dialogo sobre la gestión y sus resultados en el proceso de Rendición de Cuentas, la Gobernación de Bolívar dará a conocer la manera como debe ser la participación de la ciudadana, a través de mecanismos previos a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, descrito de la siguiente manera:

A. Video promocional

B. Video Institucional que será publicado, a través de los diferentes canales de comunicación y redes sociales.

C. Invitación: Las Entidades del Sector realizarán invitación sus grupos de interés, a través del correo postal y el correo electrónico.
D. Sitio WEB: se destinará un espacio con información sobre la Audiencia Pública de rendición de cuentas, en cada sitio WEB que comprenderá: El correo electrónico para la formulación de preguntas de la ciudadanía, el informe de gestión del Sector, reglamento de la audiencia pública y temas de interés a elección de los ciudadanos.
E. Publicación en diario de circulación nacional: la invitación a participar al público en general, será realizada en prensa de alta circulación, indicando fecha, hora y lugar del evento
F. Correo electrónico: Cada una de las entidades que conforma el Sector dispondrá de un correo electrónico a saber:

A su vez damos a conocer el orden del día de la Rendición de Cuentas para la vigencia 2018.

Orden Del Día
Inicio Bienvenida a los asistentes y apertura del Evento Público de Rendición de Cuentas
Palabras del gobernador y presentación del gabinete

Presentación oficial de los principales avances y/o resultados de este primer año de Gobierno del "Bolívar Sí Avanza"

Sesión de Preguntas y Respuestas
Vídeo oficial Audiencia de Rendición de Cuentas
Cierre y despedida.

Mecanismos de Participación

Preguntas/propuestas del público asistente a la Audiencia Pública: En el espacio destinado a las intervenciones para cada uno de los bloques temáticos, se formularán las preguntas y se podrán presentar las propuestas relacionadas con el respectivo tema. Las preguntas y propuestas podrán ser planteadas por medio electrónico en forma previa, o durante la audiencia a través de un formato que será entregado a cada uno de los participantes al llegar al auditorio. Estos formatos serán recogidos por Funcionarios de la Secretaria Privada.
El tiempo máximo con que contará cada persona se asignará de acuerdo con el número de preguntas o propuestas que se hayan recibido. Máximo 5 minutos

Las preguntas que por su complejidad o por falta de tiempo no puedan ser resueltas durante la audiencia, serán respondidas por las Entidades del Sector
Las preguntas que se hayan recibido por medios electrónicos se responderán por el mismo medio.
Cierre y evaluación de la audiencia: A través de preguntas generadas al público se realizará una evaluación al finalizar la audiencia pública.

Las diferentes Secretarias que conforman la Gobernación de Bolívar publicarán en su sitio Web, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el compendio de preguntas o comentarios recibidos, con su respectiva respuesta. Además de esto se publicará el informe (libro) de rendición de cuentas.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION 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 las poblaciones 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 tecnológicos, 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.

La Gobernación de Bolívar, se encuentra ejecutando acciones de acercamiento real y físico 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 resolutiva ante las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentados por los ciudadanos.
3) Realización de encuestas de satisfacción al usuario mensualmente.
4) Capacitaciones en servicio al cliente, calidad, manejo de situaciones conflictivas a funcionarios adscritos a la Gobernación.
5) 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.
6) 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:

Canal telefónico: Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición escrito, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Gobernación de Bolívar a través de nuestro canal telefónico: Línea fija (57)-(5)-6517444 Ext. 1203 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

Canal presencial: Se realiza atención presencial a través del Centro Administrativo Departamental de la Gobernación de Bolívar ubicado en Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo. Adicionalmente, la Gobernación de Bolívar, preste sus servicios en las sedes Carmen de Bolívar en la dirección: Carmen de Bolívar, Calle 23 # 50-32, y en Sede de Magangué en la dirección: Magangué, Calle 16B # 17-65, Av. Diego de Carvajal, Barrio San Martín. Las tres sedes manejan el siguiente horario de atención al público de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. - Jornada Continua. A través de estos canales, el ciudadano podrá radicar peticiones y obtener acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

Canal virtual: La Gobernación de Bolívar ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Gobernación, el que se encuentra a disposición a través del siguiente link: http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx

En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción.

Adicionalmente puede enviar sus inquietudes o formulario de PQRS a contactenos@bolivar.gov.co

Las Notificaciones judiciales se enviarán única y exclusivamente al correo: notificaciones@bolivar.gov.co

Además en las páginas web www.bolivar.gov.co, www.secsaludbolivar.gov.co, www.sedbolivar.gov.co, se puede encontrar toda la información relacionada con la Entidad.

Canal escrito: Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en Carretera Cartagena-

Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias.

REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESENTAR UNA PETICION:
☐ La designación de la autoridad a la que se le dirige.
☐ Nombres y Apellidos del solicitante y de su representante legal y/o apoderado.
☐ Dirección de recibo de correspondencia. (Si el peticionario es una persona privada debe estar inscrita en el reglamento mercantil e indicar su dirección electrónica).
☐ Fundamento de la petición.
☐ Relación de documentos que se presentan al iniciar el trámite.
☐ La firma del peticionario cuando fuere el caso.
☐ La manifestación expresa si desea que la notificación se surta por email

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 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:

☐ Agiliza el proceso de trámite de documentos mediante un mecanismo automatizado de gestión documental.
☐ Reduce las intermediaciones burocráticas innecesarias que se dan alrededor de los documentos de correspondencia.
☐ Fortalece, 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.
☐ Contribuye de manera concreta a la política institucional del "cero papel".

☐ Facilita al ciudadano la presentación y seguimiento de sus derechos de petición en las diferentes modalidades y correspondencia en general, a través de la página web de la Gobernación de Bolívar.

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:

ACCIONES	ACTIVIDAD
Socialización del Manual de PQRS para el usuario, en aras de tener claridad frente a la presentación de las PQRS	Campaña de socialización continúa del Manual de PQRS dirigida a los ciudadanos, por medio de charlas, talleres, folletos ilustrativos al procedimiento adoptado por los funcionarios para la atención al ciudadano, videos y publicación en página web.
Control de respuesta oportunas	Seguimiento mensuales de PQRS
Encuestas de Opinión	Realizar Trimestralmente encuestas que permitan medir el nivel de satisfacción por los usuarios que son atendidos en la gobernación de Bolívar
Recepción de Sugerencias	Implementar un buzón de sugerencias para los usuarios para mejorar el nivel de atención
Call Center	Implementación del Call Center, para resolver las dudas e inquietudes de los usuarios.
Servicios Oportunos y de mayor cobertura a los ciudadanos que vayan a formalizar el pasaporte	Actualización de Equipos, tales como escáner, impresora, huellero, pad de firma y cámara, Implementación de huella biométrica. Jornadas Móviles de formalización de Pasaporte.

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.
Se creó y divulgo en la página web, un correo electrónico específicamente para la recepción de la documentación referente a temas de carácter judicial, el cual es revisado todos los días, para que las respuestas sean lo más oportunas.
Se habilito un hipervínculo, para la recepción de PQRS via web, el cual trae adjunto un formulario donde el peticionario alimenta sus datos y la solicitud requerida, igualmente, se le otorga un numero de radicado, con el cual puede realizar seguimiento a su requerimiento, via web.

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 de Transparencia 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 que garanticen este derecho, tales como:

☐ La obligación de divulgar oportunamente la información pública.
☐ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna las solicitudes de acceso a la información pública.
☐ Promover la cultura de la legalidad e integridad 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.
☐ Publicación de invitaciones y convocatorias generales dirigidas a la comunidad para garantizar la participación de la ciudadanía en los procesos.

La Dirección de Atención al ciudadano y Gestión Documental, para este año 2019 ingresara los siguientes mecanismos:

Implementación de las herramientas de Gestión Documental	Proyección o Ajustes del PINAR, PGD TVD y TRD.
Conocimiento a la ciudadanía de los Actos Administrativos, Manuales, Informes y Actas, emitidos por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental a fin de dar cumplimiento a la ley de transparencia.	Publicación de Actos Administrativos en el CAD, y en la página web.
Acceso Inmediato a la Información	Link de Transparencia a través de la Página de la Gobernación de Bolívar par consulta del ciudadano.

El Gobierno del Bolívar Si Avanza no solo basándose en lo descrito anteriormente ha tenido en cuenta lo reglamentado en el Decreto 2842 de 2010 donde se establece los criterios y directrices para la operación y divulgación a los ciudadanos del Sistema General de Información Administrativa del Sector Público de que trata la Ley 909 de 2004, el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP).

En su Artículo 3° define los Objetivos del SIGEP: "…registrar y almacenar información en temas de organización institucional y personal al servicio del Estado; facilitar los procesos, seguimiento y evaluación de la organización institucional y de los recursos humanos al interior de cada entidad, consolidando la información que sirva de soporte para la formulación de políticas y la toma de decisiones por parte del Gobierno Nacional; igualmente, permitir el ejercicio del control social, suministrando a los ciudadanos la información en la normatividad que rige

a los órganos y a las entidades del Sector Público, en cuanto a su creación, estructura, plantas de personal, entre otros."

Es responsabilidad de la entidad la operación, registro, actualización y gestión de la información del recurso humano a su servicio y velar porque la información que se incorpore en el SIGEP se opere, registre, actualice y gestione de manera oportuna y que esta sea veraz y confiable y de fácil acceso al público que lo requiera.

El SIGEP está concebido como una herramienta tecnológica que sirve de apoyo a las entidades públicas en los procesos de planificación, desarrollo y la gestión del recurso humano al servicio del Estado, además de suministrar la información necesaria para la formulación de políticas de organización institucional y recursos humanos, contiene información sobre los servidores públicos y contratistas que prestan servicios personales a la Entidad, desde su vinculación, permanencia y retiro, independiente de la fuente de financiación.

Es responsabilidad de cada servidor público o contratista registrar y actualizar la información en su hoja de vida y declaración de bienes y rentas, según corresponda, sin embargo la información registrada y su actualización debe ser verificada por el jefe de recursos humanos o de contratos o quienes hagan sus veces.

La anterior obligación fue reiterada mediante el Decreto 19 de 2012 en su artículo
227: "…Quien sea nombrado en un cargo o empleo público o celebre un contrato de prestación de servicios con el Estado deberá, al momento de su posesión o de la firma del contrato, registrar en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público -SIGEP-administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la información de hoja de vida, previa habilitación por parte de la unidad de personal de la correspondiente entidad, o ante la dependencia que haga sus veces."

Es deber de la Entidad proporcionar y facilitar el acceso a la información ingresada en la página del SIGEP, en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley, promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva,

actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Cabe precisar que la información registrada en el formato único de hoja de vida en el SIGEP, es el instrumento para la obtención estandarizada de datos sobre el personal que presta sus servicios a la Gobernación de Bolívar.

Dentro de todo lo descrito anteriormente y tal como lo demanda la ley, el Sistema Único de Información y Tramites (SUIT), tiene una especial actuación dentro de los mecanismos para la transparencia de la información que se le brinda a la ciudadanía, ya que el proceso simplifica, estandariza, elimina, optimiza y automatiza los tramites y procedimientos administrativos relacionados con la Gobernación de Bolívar; a través de seguimientos, planes de mejora, capacitaciones con enlaces de cada Secretaria actora, se analizara y estudiara cada uno de sus procedimientos con previa verificación de que cumplan con lo establecido por el Departamento de la Función Pública para su debida inscripción de manera eficaz y eficiente en la plataforma del SUIT con el propósito que la ciudadanía tenga acceso a los mismos, promoviendo de esta forma la confianza en el ciudadano y la excelencia en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

Aunque la Oficina de Control Interno es la encargada de realizar el seguimiento respectivo al cumplimiento del contenido del plan que aquí se pone de presente, la Gobernación de Bolívar abre 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 Plan, 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".**