



GOBERNACION DE BOLIVAR

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

ABRIL DE 2013



JUAN CARLOS GOSSAIN ROGNINI
Gobernador de Bolívar

ANA ELVIRA GOMEZ HERNANDEZ
Gestora Social

GABINETE DEPARTAMENTAL

JULIAN GONZALEZ ROA
Secretario de Planeación

ALEJANDRA ESPINOSA HARRIS
Secretaria General

MARGARITA DIAZ CASAS
Secretaria Privada

JOSE HILARIO BOSSIO PÉREZ
Secretario de Interior

ALVARO REDONDO CASTILLO
Secretario de Agricultura y Desarrollo Rural

ANA MARIA ALVAREZ CASTILLO
Secretaria de Salud

GUSTAVO MARTINEZ TERAN
Secretario de Hacienda

CLAUDIA JIMENEZ CUARTAS
Secretaria de Educación



YOLANDA WONG BALDIRIS

Secretaria de Minas y Energía

YAIR ROJAS COHEN

Secretario de Hábitat

DORA CARMONA BARROSO

Secretaria de Infraestructura

IVÁN SANES PÉREZ

Director Desarrollo Social

HAROLDO FORTICH GONZÁLEZ

Tesorero Departamental

YOLANDA VEGA SALTAREN

Jefe Oficina Asesora Jurídica

MARIA DEL PILAR HERNANDEZ

Jefe Oficina Asesora Control Interno

ANTONELLA FARAH LOUIS

AC para la Industria

AMIN DIAZ YANCES

AC Cooperación Internacional



INTRODUCCION

La Gobernación del Departamento de Bolívar, está comprometida con la transformación social y la reconstrucción del territorio, sobre la base de un modelo económico de gestión pública que garantice un bienestar integral, el respeto por los derechos humanos y la búsqueda del progreso general y equitativo de la población. Es nuestra responsabilidad asumir con entereza y seriedad el proceso de reconstrucción de un departamento agobiado por la pobreza, inundaciones, conflicto, el desgüeño administrativo, entre otras situaciones, pero con grandes potencialidades en lo económico, social, ambiental y cultural.

Para fortalecer el trabajo institucional y poner en evidencia el buen gobierno de nuestro Departamento, la Gobernación de Bolívar, a través de la Secretaría de Planeación, ha querido, más allá de cumplir con las exigencias contenidas en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, diseñar unas directrices y mecanismos básicos para la ejecución de una administración transformadora, transparente y participativa, de cara a la comunidad y en concordancia con el marco legal aplicable a la gestión pública.

Dentro del Plan de Desarrollo **"Bolívar Ganador 2012-2015"**, fueron incluidos ejes estratégicos orientados a impulsar las prácticas de buena administración, con lo que se pretende mostrar una administración pública efectiva que genere confianza, mejore la legitimidad del gobierno departamental y oriente una gestión con resultados excelentes en calidad y cobertura de servicios, proporcionando además, los instrumentos necesarios para que la comunidad ejerza su derecho de participación ciudadana, como mecanismo de solución de los problemas y necesidades que los aquejan.

En el objetivo estratégico No.1 UNA SOCIEDAD EN ARMONIA PARA TODOS, se incluyó el PROGRAMA 6.2.3: DESARROLLO DE LA



SOCIEDAD CIVIL, mediante el cual se pretende el fortalecimiento de la participación ciudadana a través de la capacitación y eventos públicos de pedagogía social en cultura ciudadana de las organizaciones de base y comunitarias. Allí se cuenta con el Subprograma “Fortalecimiento de la participación ciudadana”, que permitirá desarrollar acciones de formación y movilización ciudadana tendiente a generar capacidades en las organizaciones sociales y de base.

En el objetivo estratégico No.2 BOLIVAR TERRITORIO QUE NOS INTEGRA A TODOS, se incluyó el PROGRAMA 7.1.4.TIC´s PARA LA INTEGRACION. Este programa está enmarcado en los lineamientos del Gobierno que propenden por el desarrollo de las políticas de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en las regiones. Abarca los subprogramas de Comunicación regional para el desarrollo, Internet Sano y Vive Digital. El programa mencionado, tiene como misión apoyar y asegurar que los ciudadanos, las empresas y entes del gobierno accedan a las TIC´s y generen desarrollo con mayor dinamismo y efectividad. Los subprogramas que hacen parte de esta estrategia son:

Comunicación regional para el desarrollo. Con este subprograma, el departamento de Bolívar busca facilitar la articulación de las sedes de los Gobiernos municipales entre sí, con la Gobernación y la Presidencia de la República. De manera que se propicie el acceso a nuevas modalidades de telecomunicación, e intercambio de información gubernamental y oficial.

Internet Sano. La ciudadanía contará en los municipios de Bolívar, a través de este subprograma, del acceso a internet, y se promoverá además, la certificación de los bolivarenses para la apropiación comunitaria de los servicios de Gobierno en Línea.

Vive Digital. Con este programa, se busca la articulación del departamento y sus municipios al programa nacional de desarrollo de servicios al ciudadano vía internet (vive digital). Los servicios al



ciudadano serán promovidos en los municipios a través de los centros Vive Digital que impulsa el Ministerio de las TIC's.

En el objetivo estratégico No.5 UN GOBIERNO PARA TODOS, se incluyen programas que tienden a desarrollar estrategias internas que permitan adecuar la estructura, los procesos, procedimientos y el recurso humano necesario para cumplir con las funciones misionales de la administración y externas tendientes a prestar de manera eficiente y oportuna los servicios a los ciudadanos y ciudadanas. Estos son:

ESTRATEGIA 10.1. MODERNIZACION ADMINISTRATIVA: se orienta hacia el objetivo de la competitividad, que implica una innovación no sólo organizativa, sino también de cambio en los valores y comportamientos que configuran una nueva cultura de gestión pública. Esta debe entenderse, como un instrumento que esté al servicio de la sociedad, que merezca la confianza de sus ciudadanos, que incremente su participación, que sea receptiva, plural y asegure bienes y servicios de calidad dentro de un equilibrio económico. En el caso específico de la Gobernación de Bolívar, propende por el rescate de la gobernabilidad, la transparencia institucional, y la recuperación de la confianza a nivel territorial y nacional.

PROGRAMA 10.1.1. FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL. Pretende fortalecer la gestión administrativa, mediante la implementación de estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios de la Gobernación de Bolívar, desarrollo tecnológico y organizacional, y seguimiento y control efectivo de sus procesos, para garantizar la eficiencia, calidad y transparencia de la administración pública departamental y local. Aquí encontramos los subprogramas:

Transparencia institucional. Diseño e implementación de estrategias de Buen Gobierno, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción en la Gobernación de Bolívar.





Gestión de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno:

Garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de estos con los fines esenciales del estado Colombiano, mediante la adopción de procesos y procedimientos estandarizados, tendientes a satisfacer las necesidades y expectativas razonables de la comunidad Bolívarense.

Mejoramiento de la infraestructura física y provisión de insumos para la administración Departamental:

Alcanzar un mayor índice de institucionalidad, mediante el mejoramiento de las condiciones de trabajo de los servidores públicos, y la provisión permanente de recursos logísticos, en aras de mejorar la calidad de nuestros servicios y la accesibilidad de los mismos.

Comunicaciones para la Transparencia y la proyección Institucional:

Mejorar el nivel de comunicaciones de la Administración Departamental con la comunidad bolívarense y Ampliar la cobertura informativa de los programas y acciones del gobierno departamental en pro de la transparencia y la proyección institucional, a través de los diferentes medios de comunicación.

En consecuencia, se presenta este instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, que contiene acciones, estrategias y recomendaciones, tendientes a prevenir los eventos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, pretendiendo fortalecer las políticas antitrámites y mejorar la atención al ciudadano.



1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. GENERAL

Adoptar en la Gobernación del Departamento de Bolívar, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de cumplir con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y establecer las estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

1.2. ESPECÍFICOS

1. Formular políticas concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión de la entidad hacia la transformación, eficiencia y la transparencia.
2. Identificar y construir el mapa de riesgos de corrupción de la Gobernación del Departamento de Bolívar y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
3. Aplicar los criterios de racionalización, modernización y optimización en la ejecución de los trámites ante las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.
4. Diseñar un programa metodológico que permita hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción en la Gobernación de Bolívar.
5. Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en la Gobernación del Departamento de Bolívar.
6. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía y a la población en general, para ejercer control sobre la gestión pública.



7. Dar publicidad a la comunidad en general de las acciones en materia de lucha contra la corrupción que adelanta la Gobernación de Bolívar.

1.3. ALCANCE

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

2. FUNDAMENTO LEGAL

La Gobernación del Departamento de Bolívar, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en las siguientes normas:

- Constitución Política de Colombia, Artículos 1, 2,6, 23,90
- Ley 42 de 1993, Control Fiscal de la CGR.
- Ley 80 de 1993, artículo 53.
- Ley 87 de 1993, por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.
- Ley 190 de 1995, normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998, Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública.
- Ley 599 de 2000, Código Penal.
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º, Acción de Repetición.
- Decreto 1537 de 2001, Política de administración de riesgos.
- Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario.
- Ley 872 de 2003, establece la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000, determina los requisitos que las entidades



públicas deben cumplir para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Ley 850 de 2003, Veedurías Ciudadanas.
- Decreto 4110 de 2004, por el cual reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Decreto 1599 de 2005 por el cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno para todas las entidades del estado del nivel nacional y territorial.
- Ley 962 de 2005, que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites que guían las relaciones del ciudadano y el empresario con el Estado en sus diferentes niveles.
- Ley 1150 de 2007, medidas de eficiencia y transparencia
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69.
- Ley 1474 de 2011, normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 4567 de 2011, reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005.
- Decreto 4632 de 2011, Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

VISIÓN

Ser en el año 2015 un escenario de desarrollo humano y convivencia pacífica, en donde el gobierno y los habitantes del territorio construyen en forma colectiva, ciudadanía y civilidad, dentro de una sociedad que coloca en el centro de su interés y atención a la persona humana, privilegia la creación de oportunidades, libertades y capacidades para todas sus comunidades y convierte a su territorio en capacidad de ser competitivos en el entorno global.

MISIÓN

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.

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Los actos de los servidores públicos de la Gobernación del Departamento de Bolívar están regidos por los siguientes principios que se encuentran contenidos en el Plan de Desarrollo Bolívar Ganador "2012-2015": el respeto a la persona humana y la naturaleza, la aplicación de la ley de víctimas, la protección de las comunidades vulnerables y los grupos de minorías, el manejo



transparente y probo de los recursos públicos, el reconocimiento de la cultura como una dimensión central del desarrollo y la aplicación de los principios liberales en la construcción de la sociedad.

De igual manera en el programa de gobierno “Bolívar Ganador”, se han establecidos un conjunto de Valores Éticos, los cuales no son negociables bajo ningún punto de vista, en donde los servidores públicos y demás personas vinculadas a la Gobernación de Bolívar, deberán actuar conforme a ellos en el cumplimiento de sus funciones para la consecución de los fines del Estado y los objetivos misionales de la administración departamental.

Para el cumplimiento de su misión, el Departamento se orienta por los siguientes valores éticos:

1. Responsabilidad social

Hace referencia al compromiso que tiene la gobernación con todo el conglomerado social, que implica la consideración del impacto, positivo o negativo, de las decisiones que tome en la ejecución de las políticas de gobierno, siempre pensando en el bien común. En ejercicio de este principio, el gobierno considera las necesidades y expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus gobernados, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

2. Eficiencia

Para el desarrollo de los lineamientos del plan y en cumplimiento de los planes de acción, la gobernación optimizará el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios, teniendo en cuenta que la relación entre los beneficios y costos que genere la decisión, sea positiva al servicio del desarrollo.



3. Equidad

Se reconoce que todos somos iguales en dignidad y por lo tanto merecemos igual consideración, trato y respeto. La equidad, supone que más allá de cualquier diferencia racial, sexual, cultural, psicológica, generacional o de cualquier otro tipo, todas las personas tienen en común el hecho de ser humanos, razón por la cual nadie es más humano que otro, ni tiene más derecho que otro a vivir humanamente. La equidad exige el reconocimiento de la dignidad y los derechos de las personas.

Es un valor asociado al respeto y la justicia, que, aparte de ser primordial en las relaciones interpersonales, nos permite trazar acciones dirigidas a aumentar y fortalecer la igualdad entre los seres humanos para construir sociedades justas en lo laboral, étnico, político, religioso, social, y de género.

4. Probidad

En desarrollo de este valor, la gobernación en todas sus gestiones de gobierno actuará con integridad y honradez, procurando erradicar las prácticas que generen corrupción en cualquier instancia o nivel.

5. Disciplina

Consiste esencialmente en la obediencia, la puntualidad, la actividad, la presencia y los signos exteriores de respeto realizados conforme a las instrucciones y reglamentos establecidos por la gobernación.

6. Trabajo

La generación de empleo, la formación de recursos humanos, las destrezas operativas, el entramado de productividad que se



constituye a través de la relación de la gobernación con la ciudadanía, el desarrollo científico y tecnológico y la implantación de elevados estándares de higiene, seguridad y ambiente, permiten la creación de valor social del trabajo.

7. Transparencia

La gobernación hará pública y entregará a cualquier persona interesada, información sobre su funcionamiento y procedimientos internos, sobre la administración de sus recursos humanos, materiales y financieros, sobre los criterios con que toma decisiones para gastar o ahorrar, sobre la calidad de los bienes o servicios que ofrece, sobre las actividades y el desempeño de sus directivos y empleados.

La transparencia concebida como una política pública y eje fundamental de la democracia, se manifiesta como un conjunto de decisiones y acciones del gobierno que tendrán por objeto dar a los ciudadanos y a los propios funcionarios, información clara, precisa, accesible y abundante sobre diferentes dimensiones del desempeño gubernamental. Con ello, al hacer pública la información, se promueve un mecanismo de rendición de cuentas anticipado que permite determinar los actos de buen gobierno, e identificar los errores, prevenirlos o corregirlos.

8. Participación ciudadana

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.

Siendo consecuentes con este valor, se garantizará la calidad en el proceso de recepción, trámite y resolución de peticiones



respetuosas de los ciudadanos tanto de interés general, como de interés particular.

9. Legalidad

Es un conjunto de valores, percepciones y actitudes que el ciudadano tiene hacia las leyes y las instituciones que lo gobiernan.

10. Autocontrol

Es la actitud de hacer bien las cosas en condiciones de justicia, calidad, oportunidad, transparencia y participación. Es el resultado de la aplicación de los principios y valores, que implica planeación, organización y toma de decisiones para alcanzar los objetivos y metas propuestos por el gobierno departamental.

11. Eficacia

Con fundamento lo establecido en la constitución y la ley, los funcionarios de la Gobernación de Bolívar deben procurar que los procedimientos que se lleven a cabo al interior de cada dependencia logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con la ley, las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

12. Justicia

Entendida como aquella vocación o virtud de los funcionarios de la Gobernación de Bolívar, dirigida a actuar y realizar sus funciones garantizando que a cada ciudadano se le dé lo que le corresponda conforme a la ley y a la constitución, tanto en sus actuaciones particulares como generales. La justicia constituye garantía de la



protección de los derechos fundamentales consagrados en la carta política de Colombia.

13. Servicio

Tal como señala la Constitución Política, los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad, por lo tanto, deben ejercer sus funciones con franca actitud de colaboración hacia los demás. Todas sus acciones, deben estar dirigidas a resolver las demandas o solicitudes, o satisfacer las expectativas de los ciudadanos, de una forma agradable, respetuosa y digna.

14. Honradez

Comprende el compromiso y obligación de los servidores públicos, de actuar con integridad, veracidad y transparencia. Sus actos, entonces, deben estar fundamentados en la rectitud ddispensando a los ciudadanos el mismo trato que esperan para con ellos y comprometiéndose a practicar los valores éticos-morales que nos representa en la Gobernación de Bolívar.

15. Compromiso

El compromiso es la capacidad del servidor público para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los ciudadanos.

16. Respeto

Respeto es tratar digna y humanamente a las personas; reconocer que el otro, es tan real y semejante a nosotros y colocarse en su lugar, comprendiendo sus necesidades, requerimientos y dudas. Un funcionario que aplica este principio, no sólo reconoce a su



semejante como igual, sino que procura proteger y garantizar sus derechos por medio de sus acciones.

4. ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Históricamente, la corrupción se ha presentado como un fenómeno creciente, lesivo y constante, que no ha permitido que la gestión pública alcance niveles o estándares de calidad, en el sentido de que, una verdadera administración pública profesional, objetiva y transparente debe asumir como su único propósito la realización de los cometidos esenciales del Estado Social De Derecho, especialmente los de servir a la comunidad y promover la prosperidad general, facilitando la participación de los ciudadanos en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación. Propósitos que se ven amenazados con la ejecución de prácticas corruptas al interior de cada entidad.

En observancia a lo dispuesto en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la Gobernación del Departamento de Bolívar, elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que incluye cuatro componentes así:

- PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO
- SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES
- TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS



- CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

En este componente se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

Se tomó como punto de partida la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, así como la definida por la Gobernación del Departamento de Bolívar.

Se realizó un análisis de los mapas de riesgos, identificando posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos.

De igual manera, se tomó como referente, la experiencia de otras entidades del sector público, lo cual permitió una visión general e integral de los principales riesgos de corrupción en las entidades, que en la mayoría de los casos, son comunes en varias de ellas.

La información resultante de esta primera etapa se validó con los diferentes responsables y ejecutores de los procesos, para garantizar de esta manera, una amplia participación de todos los servidores públicos en la identificación del mapa de riesgos anticorrupción y generar una cultura orientada a la prevención, aplicación y seguimiento de las acciones definidas en este importante instrumento.

Se registraron en el mapa de riesgos anticorrupción, aquellos hechos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias



relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional. Así mismo, se identificaron sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad. Identificados los riesgos, se continuó con la formulación de los controles que son pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.

Como anexo No.1 a éste documento se encuentra el mapa de riesgo en formato MS Excel, el cual se encuentra determinado por procesos.

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Este elemento del Plan tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Para tal fin, se revisaron los procesos de la entidad y la normatividad vigente relacionada en el cronograma de la Entidad, con el 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.

Es de resaltar que el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT fue creado por la Ley 962 de 2005 como único instrumento de difusión de los requisitos que exige la administración pública en los diferentes niveles, para la realización de trámites que ofrece la entidad.



Por su parte, el Decreto Ley 019 de enero del 2012, prevé en su artículo que *"para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT-del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal. El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación."*

En este orden de ideas, la Gobernación del Departamento de Bolívar ha registrado sus trámites en el SUIT versión 2.0 y ya tiene incluidos 44 trámites.

Sin embargo, debido a problemas técnicos que se presentaron en el desarrollo de la operación de esta plataforma, el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, diseñó un nuevo SUIT versión 3.0 que ofrece las siguientes mejoras:

- Registro ágil de trámites
- Estadísticas e indicadores
- Información de cara al ciudadano
- Menor tiempo en la publicación de trámites
- Sistema estructurado y normalizado
- Optimización de búsquedas.

Además, la Gobernación del Departamento de Bolívar, realizó la actualización de su página web www.bolivar.gov.co, diseñando un portal enfocado a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales, en donde el ciudadano puede encontrar información no solo del qué hacer de la Gobernación del Bolívar, sino de otros temas de interés como el Plan de Desarrollo, liquidación del impuesto de vehículos, trámite de pasaporte, servicio de información al ciudadano, información de Gobierno Transparente,



convocatorias, sistema de peticiones, quejas y reclamos, entre otros.

Dentro de esta página web, se diseñó un enlace denominado Servicio de Información al Ciudadano, en donde el ciudadano puede encontrar preguntas frecuentes, el directorio de contactos, servicio de atención en línea (chat), ofertas de empleo, entre otra importante información.

4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado-Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control. Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de



la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones.

El 17 de diciembre de 2012, se realizó la audiencia de rendición de cuentas correspondiente al año 2012, acto celebrado en la Cámara de Comercio de Cartagena.

4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este modelo de gestión tiene como propósito generar un cambio en la organización con enfoque a la satisfacción del ciudadano y partes interesadas, con una administración más eficaz, eficiente y transparente a los ojos de tod@s, que incluya un trato amable, respetuoso, ágil, una orientación precisa y por lo menos una información oportuna y confiable.

En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Gobernación de Bolívar. Se busca con este componente, mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Teniendo en cuenta las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, la Gobernación de Bolívar tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de su Plan de Desarrollo, sus procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento, tal como a continuación se explica:



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”.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano:**
comprende aspectos de orden metodológico, procedimental e instrumental para:
- 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 (Transdoc) 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 interdespacho 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 ha logrado 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 ha diseñado un formulario en la página Web www.bolivar.gov.co, para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica sus inquietudes, quejas o reclamos. La página web cuenta con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.