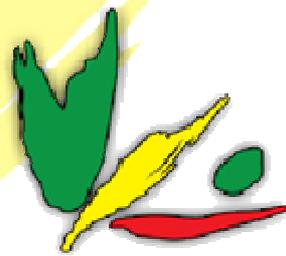


2015



Bolívar Ganador

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



PRESENTACIÓN

La Gobernación de Bolívar, se complace en poner a disposición de la comunidad en general, el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015, mediante el cual se trazan distintas políticas destinadas a luchar contra el fenómeno global de la corrupción y mejorar mediante variables de eficiencia, calidad y transparencia, la atención a la población que requiera los bienes y servicios de la entidad.

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

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 o dinero en 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 probas. Precisamente, para llevar a cabo la responsabilidad asignada, el plan desarrolla 4 componentes estratégicos, que son los propuestos señalados por el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", 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 manual y estructurado mediante documento adjunto, el Primer Componente referente al riesgo de corrupción dentro de la entidad, lo cual incluye la identificación, análisis, valoración, administración y seguimiento del riesgo ídem; igualmente, como Segundo Componente, se desarrolla lo relacionado con las políticas antitrámites que tiene la Gobernación de Bolívar, a efectos de facilitar a la población, los bienes y servicios que presta la institución; como Tercer Componente, se desarrollan las políticas internas, relacionadas con la transparencia y rendición de cuentas, que permitirán a la población en general, conocer con detalle las herramientas a través de las cuales puede acceder a la información que requieran y los resultados alcanzados por la GOBERNACION DE BOLIVAR, dentro de cada vigencia; finalmente, se plantean mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

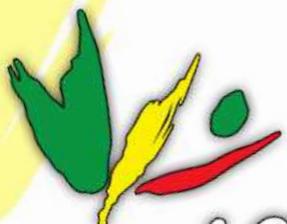
En tal virtud, desde el Gobierno Nacional se consideró necesario crear todo un engranaje entre las distintas entidades del Estado y la sociedad civil, para realizar una lucha efectiva contra la corrupción, a través de organismos o comisiones que coordinen de manera unificada y sistemática la información,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

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

¹ Exposición de motivos, Ley 1474 de 2011.

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

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



Bolívar Ganador

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

OBJETIVOS DEL PLAN DEPARTAMENTAL ANTICORRUPCIÓN

Objetivo General

Implementar para el año 2015 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 y el decreto nacional 2641 de 2012, 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

1. Formular políticas concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión de la entidad hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Identificar los riesgos de corrupción en las actividades de cada dependencia de la Gobernación de Bolívar y elaborar el respectivo mapa de riesgos.
3. Fortalecer los mecanismos de prevención de los actos de corrupción en la ejecución o gestión de la actividad pública.
4. Aplicar los criterios de racionalización, modernización y optimización en la ejecución de los trámites ante las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.
5. Diseñar un programa metodológico que permita hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción en la Gobernación de Bolívar.
6. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía 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.
8. 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.



FUNDAMENTO FILOSÓFICO Y ESTRATÉGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2015.

VISIÓN DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR

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 DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR.

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 DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR

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 dispensando 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.

ALCANCE

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

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

IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.

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

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 información real, efectiva y veraz a la ciudadanía.



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

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

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

Igualmente, a partir del trabajo realizado durante el año 2014, se construyeron ingredientes 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.

Aunado 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 así 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.

ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

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

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



Ahora bien, como consecuencia de las políticas desarrolladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se adoptó la metodología señalada por esta, la cual se encuentra materializada en la matriz No 2, que contiene la estrategia que tiene la Gobernación de Bolívar, para la racionalización y flexibilización de trámites en aras de facilitar el acceso ó la relación administración – administrado en la interacción o cruce de información.

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

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



13) Realizando actividades en pro de fomentar la vocación de servicio en las conductas de los servidores públicos adscritos a la entidad.

Por otra parte, durante el 2014 y en desarrollo de la implementación de la actualización del SISTEMA ÚNICO DE INFORMACION DE TRÁMITES DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR, SUIT 3.0, se revisaron los procesos de la entidad y la normatividad vigente relacionada en el cronograma, a fin de identificar los servicios que presta la Gobernación de Bolívar y asociar las características o atributos de calidad que esperan nuestros clientes o usuarios para una adecuada prestación del servicio. Lo anterior, conllevará a que para el año 2015, la Gobernación de Bolívar a través de los funcionarios y el comité encargado de Gobierno en Línea, realice una nueva gestión de inventario, tendiente a actualizar los trámites existentes de acuerdo a las necesidades de la población bolivareña, pues a la fecha, se encuentran registrados 36 trámites, los cuales pueden ser consultados en la página www.gobiernoenlinea.gov.co y en el link "trámite-Sitio de trámite en línea" de nuestra página web www.bolivar.gov.co.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Colombia es un Estado democrático y participativo, hecho que obliga tanto a los particulares como a los servidores públicos, a obrar con transparencia para evitar las prácticas que pueden deslegitimar la misión institucional de nuestro Estado, y generar focos de corrupción. De tal manera que, es deber de los entes territoriales, y en concreto de la Gobernación de Bolívar, velar por que se creen los mecanismos para planear, monitorear y ajustar el proceso de rendición de manera participativa y permanente. De allí que, se trabaje constantemente en la creación de espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, con el fin generar transparencia y confianza entre estos y los ciudadanos.

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



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

- Realizar audiencias públicas de rendición de cuentas (
- Fortalecer el portal web de la Gobernación de Bolívar.
- Publicar normas de interés y orden público en el portal web de la Gobernación de Bolívar Divulgar y exponer de las funciones de los servidores públicos adscritos a la entidad.
- Elaborar informes de rendición de cuentas a cargo de la entidad.
- Presentar el presupuesto de la Gobernación de Bolívar en la página web de la entidad.
- Publicar las evaluaciones y sugerencias propuestas por los ciudadanos en la página web de la entidad.
- Realizar seguimientos del plan de desarrollo departamental.
- Poner a disposición de los ciudadanos, en un lugar visible de la Gobernación, sus derechos, los trámites internos de la secretaría así como sus procedimientos, horarios y puntos de atención, entre otros.
- Responder oportunamente el 100% de las peticiones de información realizadas por la ciudadanía.

Precisamente, para desarrollar los tópicos anteriormente descritos, la Gobernación de Bolívar, teniendo en cuenta las necesidades presentadas alrededor del proceso de rendición de cuentas y con el fin de ser más eficientes, expidió en el 2014, un acto administrativo a través del cual, se adoptó un nuevo periodo, con características más amplias y con menos limitaciones, para realizar las audiencias públicas de rendición de cuentas.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la implementación de mecanismos de atención efectiva, oportuna y eficaz al ciudadano, la Gobernación de Bolívar, ha venido desplegando



múltiples acciones estratégicas, destinadas a promover las relaciones cercanas con la población que atiende, para que de manera efectiva, participen de las decisiones y los asuntos inherentes a la Gobernación de Bolívar.

Conscientes de lo anterior, la administración departamental ha visto la necesidad de continuar fortaleciendo la estructura administrativa con procedimientos, y avances tecnológico, estándares de calidad y equipo de trabajo que suministre la información de manera clara, oportuna y estructurada cuando la comunidad lo requiera para cualificar su participación y movilización. En tal virtud, el contacto directo, real y físico que podrá tener el Gobernador de Bolívar, en compañía de su equipo de trabajo y/o gabinete, al realizar consejos de política social, 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 se manifiesten algún interés con la Gobernación de Bolívar.

En ese orden de ideas, la Gobernación de Bolívar, se encuentra ejecutando acciones de acercamiento real y físico en desarrollo de su objetivo misional, pues conforme viene establecido en el Plan de Desarrollo **“BOLIVAR GANADOR 2012- 2014”** “El término participación ciudadana como valor hace referencia al conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al quehacer político. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente, sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.” Esta tarea, requiere de acciones estratégicas que promueven la comunicación entre los ciudadanos y la administración, para que de manera efectiva participen de las decisiones y los asuntos de relevancia para el departamento. Así mismo, el gobierno departamental, ha venido trabajando en el diseño y aplicación de procedimientos, tecnologías políticas de calidad, para lograr transmitir la información de manera clara, oportuna y veraz cuando la comunidad lo requiera.

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



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

Finalmente, es de anotar que a través de la página web, la Gobernación de Bolívar, mantiene publicado los datos para recibir o suministrar información a la ciudadanía:

Página web: www.bolivar.gov.co;

Centro de Atención al ciudadano: Paseo Bolívar, Carrera 14 No 32-123;

Email: contactenos@bolivar.gov.co;

Sede Administrativa: Barrio Manga, Centro Empresarial el Iman, Calle 28 No 24-97.

Teléfonos: 65174444

Secretaría de Salud: Calle de la Moneda N° 7 - 55 Centro Histórico Casa de la Moneda; **Teléfonos:** (57)-(5)-6535837; **Sitio Web:**

<http://www.secsaludbolivar.gov.co>



Secretaría de Educación

Teléfonos: (57)-(5)-6505840

Web www.sedbolivar.gov.co

Dirección: Calle del Sargento Mayor N° 6-53 Centro Histórico

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

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

- Se ha logrado la agilización del proceso de trámite de documentos, mediante un mecanismo ágil y automatizado de la gestión documental externa e interna de la Gobernación.
- Se logró eliminar las intermediaciones burocráticas innecesarias que se daban alrededor de los trámites de la correspondencia.
- Se redujeron efectivamente los tiempos de respuestas al ciudadano.
- Se controlaron eficazmente los documentos urgentes, con plazos de ejecución, permitiendo las respuestas oportunas a todos los requerimientos de tipo jurídico como tutelas, derechos de petición, acciones y procesos jurídicos en general.
- Se han fortalecido, mediante un estricto control de la gestión por temas y funcionarios, el estado de situación de los documentos que se encuentran en gestión en la Gobernación.
- Se está implantando como principio fundamental del proceso, la transparencia interna a los procesos de circulación y procesamiento de los documentos internos y externos.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

No obstante ser la Oficina de Control Interno, la encargada de realizar el seguimiento respectivo al cumplimiento del contenido del plan que aquí se pone de presente, la Gobernación de Bolívar extiende sus puertas a la ciudadanía en general, para que nos acompañe en el seguimiento y control de esta política pública nacional, que se concreta en este manual como una herramienta de transparencia, eficacia y eficiencia dentro de la función pública, que permite fijar límites a cualquier acto de corrupción y de malas prácticas en la atención al ciudadano. A nuestros funcionarios y a la población que conforma el Departamento de Bolívar, a quienes finalmente nos debemos, les agradecemos el ser parte del trabajo que día a día se realiza para contribuir en la transformación del "BOLIVAR GANADOR".



Finalmente, teniendo en cuenta que para la Gobernación de Bolívar, es prioritario generar todas las herramientas necesarias para luchar contra la corrupción y generar una cultura de legalidad y de repudio a los actos negativos, se ha convenido con el comité encargado de realizar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, realizar reuniones trimestrales a efectos de revisar, actualizar y planificar nuevas estrategias tendiente a lograr los objetivos planteados en el presente documento.