



**CUNDINAMARCA**  
**OBRA EJEMPLAR**

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  
2018**

**Gobernación de Cundinamarca**



**Contenido:**

| <b>Ítem</b> | <b>Descripción</b>  | <b>Pág.</b> |
|-------------|---|-------------|
|             | Presentación  | 3           |
|             | Introducción  | 4           |
| I.          | Marco Legal   | 5           |
| II.         | Marco Conceptual  | 6 a 10      |
| III.        | Marco de Referencia   | 11 a 17     |
| IV.         | Análisis de la Situación Actual por componentes. Avances y Retos              | 18 a 24     |
| V.          | Estructura del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018               | 25          |
|             | Instrumentos que apoyan el plan anticorrupción                                | 26 a 27     |
|             | Componente 1 Gestión del Riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción | 27          |
|             | Componente 2 Racionalización de Trámites                                      | 28          |
|             | Componente 3 Rendición Pública de Cuentas                                     | 29          |
|             | Componente 4 Mejor atención al ciudadano                                      | 30          |
|             | Componente 5 Mejor transparencia con información al ciudadano                 | 30          |
|             | Componente 6: Plan de Participación Ciudadana                                 | 31          |
|             | Componente Adicional 7: Cundinamarca Obra Ejemplar                            | 31 a 33     |
|             | Componente 8: De Monitoreo y Evaluación                                       | 34          |

## Presentación

La Alta Dirección y los servidores públicos de la Gobernación de Cundinamarca comprometidos con la Integridad en el manejo de lo público, la Transparencia, la participación ciudadana, el ejercicio del control social y el Buen Gobierno; adelantan para el 2018 el presente Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana de conformidad los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia, a las prioridades e iniciativas que considera relevantes la entidad departamental.

En un compromiso ineludible con la transparencia, Cundinamarca da un paso adelante con la estrategia “Cundinamarca Obra Ejemplar” componente adicional al PAAC, cuyo propósito es impregnar no solo en los servidores públicos, también en los cundinamarqueses y gremios la cultura de actuar siempre por el sendero de lo correcto, mejorar la prestación de servicios porque el centro de lo público es el ciudadano y la atención a sus necesidades; la apertura y disponibilidad de espacios de participación ciudadana y de disponibilidad de datos abiertos no solamente orientados a facilitar el control social y la incidencia de la voz ciudadana en la gestión por su conocimiento fundamental y valioso; es también para que esos datos se conviertan en insumos de trabajo colaborativo, co-creativo y de co-producción de mejores servicios, donde su propia iniciativa contribuya al desarrollo del territorio y la población.

Con la transparencia y medidas anticorrupción, afianzamos la democracia, un estilo legítimo de buen gobierno y un nuevo liderazgo.

**JORGE EMILIO REY ANGEL**  
Gobernador de Cundinamarca

## Introducción

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Gobernación de Cundinamarca se consideraron los siguientes insumos:

- Las expectativas ciudadanas y de los funcionarios recogidas en encuesta virtual realizada en el mes de enero 2018;
- La interpretación de los resultados obtenidos en el Plan Anticorrupción 2017;
- Las prioridades identificadas por las entidades de la Gobernación de Cundinamarca en 10 mesas temáticas adelantadas
- Las recomendaciones hechas por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El documento en su inicio incorpora para los ciudadanos y servidores públicos tres marcos de conocimientos esenciales para mejor comprensión del PAAC: a) en el marco legal se compilan normas que lo reglamentan, b) en el marco conceptual se presentan nociones esenciales y c) en el marco de referencia se enuncian parámetros o lineamientos y buenas prácticas a seguir durante la gestión del PAAC.

A continuación, se presenta el diagnóstico o situación inicial relacionada con los componentes y con base en esa situación inicial se estructuró el PAAC en el que se incorpora la visión y la misión del Departamento, la formulación del objetivo general, objetivos específicos y los siguientes componentes:

- Componente 1: Gestión del Riesgo – Mapa de Riesgos de Corrupción
- Componente 2: Racionalización de Trámites
- Componente 3: Rendición de Cuentas
- Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la información Pública.
- Componente Adicional 6: Cundinamarca Obra Ejemplar
- Componente 7: Plan de Participación Ciudadana
- Componente 8: Seguimiento y Evaluación

## I. Marco Legal

- **Constitución Política: Artículos 103 y 270:** Son expresiones de la participación ciudadana el control y vigilancia a la gestión pública y sus resultados. Faculta a los ciudadanos para que conozcan y vigilen lo que hacen sus representantes, así se materializa el componente participativo en el sistema democrático.
- **Ley 87/93:** Artículo 2: Objetivos de Control Interno: Literal a) proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afectan. Literal f): Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan y que pueden afectar el logro de los objetivos
- **Ley 1474/11. Art 73 y 76:** Establece que anualmente las entidades nacionales, departamentales y municipales deben elaborar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y a la Presidencia le corresponde establecer la metodología para su diseño y seguimiento.
- **Decreto 2641/12:** Se deben implementar las disposiciones contenidas en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y lo correspondiente al seguimiento y evaluación está a cargo de las Oficinas de Control Interno.
- **Decreto 943/14:** Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno. MECI.
- **Ley 1712/14:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- **Ley 1757/15:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Decreto 1081/15:** Incorpora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano acciones de transparencia y acceso a la información pública y actualiza directrices para el diseño y seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción.
- **Decreto 124/16:** Modifica el Decreto 1081/15 con dos metodologías: 1) Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 (dos). 2) Guía para la gestión del riesgo de corrupción. Le compete el seguimiento al cumplimiento a Control Interno y el monitoreo a Planeación. Publicación hasta el 31 de enero.
- **Decreto 1499/17:** Modifica el Decreto Único Reglamentario de la Función Pública en lo relacionado al Sistema de Gestión. Estable el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, las entidades que la conforman y sus funciones; entre otras la de ser la única instancia intersectorial del Gobierno Nacional para tratar y decidir lo relacionado a políticas de gestión y desempeño institucional.  
En el capítulo 2, establece que las políticas de Gestión y Desempeño Institucional comprenden: Planeación Institucional, Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público, Talento Humano, Integridad, Transparencia, acceso a la Información pública y lucha contra la corrupción, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, servicios al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites, gestión documental, gobierno digital, seguridad digital, defensa jurídica, gestión del conocimiento y la innovación, control interno, seguimiento y evaluación.

En el Capítulo 4: Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; y reglamenta la conformación de los Comités Departamentales de Gestión y Desempeño y la Medición de la Gestión y Desempeño Institucional a través del formulario único de reporte y avance de la gestión FURAG.

## Pactos Internacionales

- Acuerdo de Transparencia Internacional,
- Acuerdos con la OCDE
- Convención de Lucha contra el Soborno Internacional para combatir el cohecho de en transacciones comerciales internacionales
- Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción
- Convención Interamericana de Lucha contra la Corrupción
- Alianza para Gobierno Abierto

## II. Marco Conceptual

**Corrupción:** El CONPES 167/13 la define como el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado. Así las cosas, las prácticas corruptas las realizan los actores públicos y los privados que mal usan el poder para incidir en:

- La toma de decisiones para elegir,
- La administración de los bienes públicos y gestión administrativa: manejo del recurso humano, financiero, tecnológico, control interno
- Las transacciones con el sector privado<sup>1</sup>
- La transferencia de prácticas del sector privado al público: Captura al Estado, se apodera de los recursos y además quiere acceder al poder legislativo para incidir en las normas y toma de decisiones.
- Acceso a la información y calidad de la información pública

**Anticorrupción:** Es tomar decisiones y medidas preventivas para que el Estado siempre cumpla sus objetivos:

- Planear, ejecutar y monitorear de manera correcta
- Eficiencia en el desempeño de su rol
- Eficacia en las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de la corrupción

**Trámites:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce

---

• <sup>1</sup> Incentivar el soborno es competir en condiciones desiguales

funciones administrativas para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o servicio<sup>2</sup>.

**PQRSD<sup>3</sup>:** Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias.

- **Peticiones:** Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y para obtener su pronta resolución.
- **Quejas:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamos:** Derecho que tiene la persona a exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** es la solicitud que de forma escrita, oral, incluida por vía electrónica puede hacer cualquier persona para acceder a información pública. No puede ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- **Sugerencias:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncias:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional. Para establecer responsabilidades es necesario indicar circunstancias de modo, tiempo, lugar.

**Riesgo:** Es la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda afectar un objetivo institucional o la calidad de bienes y servicios que oferta la entidad. El riesgo de corrupción: sucede cuando por acción u omisión se desvía la gestión de lo público hacia un beneficio de lo privado o particular.

**Insumos para analizar los riesgos:** Los indicadores, los mapas de riesgo anterior, los resultados de las auditorías internas y externas de calidad, los informes de seguimiento a la gestión de las dependencias, los hallazgos de la auditoría gubernamental de la CGR, los informes de PQR, la retroalimentación de usuarios.

**Factores de riesgo de corrupción:**

1. Deficiencia en la integración de los procesos de planeación y gestión de las entidades públicas:
  - Un sistema normativo y de contratación que publica, supervisa, pero no determina la necesidad y el objetivo.
  - Gasto ineficiente de recursos y en calidad inferior al servicio público que el ciudadano requiere.
2. Deficiencia en los procesos de seguimiento, control y autocontrol:

---

<sup>2</sup> Guía para la construcción del PAAC.

<sup>3</sup> Guía estrategias para la construcción del PAAC.

- Supervisiones y controles inadecuados.
  - Débil capacidad para investigar y entonces se afecta la garantía de los derechos.
  - Ineficiencia de herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción: existen y no se usan, además no se evalúan si son las adecuadas.
3. Procesos y procedimientos por fuera de la estandarización:
    - Duplicación de esfuerzos y de la información que se entrega a otras entidades por ausencia de formato único de reporte de avance de la gestión
    - Insuficientes estándares de calidad de la información pública:
      - ✓ pluralidad, duplicidad y diversidad de sistemas de información a diligenciar
      - ✓ débil custodia de la información
  4. Limitado acceso a la información pública para prevenir la corrupción a:
    - Gobierno en Línea (GEL), no todos acceden
    - Informes de gestión e inversiones disponibles con calidad y pertinencia para facilitar el control social.
    - Ejecución presupuestal
    - el lenguaje con el que se informa al ciudadano no es claro para ellos
  5. Corrupción sistémica cuando toca a todas las instituciones, entornos y subcultura que dificulta reconocerla y permea a las instituciones.

**Factores de riesgo por débil ejercicio del control social para prevenir la corrupción:**

- Problemas estructurales en mecanismos de participación y acceso a la información pública
- Poca voluntad política, desinterés ciudadano y ausencia de seguimiento para apoyar la supervisión de carácter social
- Falta de credibilidad en los mecanismos utilizados para rendir cuentas por parte de la ciudadanía
- Insuficiente capacidad de las organizaciones ciudadanas para un control efectivo.
- Insuficiente información y capacidad para el ejercicio del control social en la prevención de la corrupción, entre ellas las veedurías y comités de participación comunitaria en salud.
- Aplicación limitada de auditorías visibles como mecanismo de control social para promover la transparencia en la gestión pública
- Insuficiente consolidación de la Rendición Pública de Cuentas (RPC).

**Consecuencias:**

1. La pérdida de legitimidad y confianza perpetúa la agonía en el tiempo: los resultados no reflejan inversión en derechos.
2. Escasa información respecto al fenómeno de la corrupción:
  - Sin mediciones específicas
  - Insuficientes mecanismos de transparencia en el acceso a cargos públicos
  - Persistencia de corrupción asociada a la contratación pública

- Presencia de corrupción en algunos trámites administrativos
  - Debilidades en control interno en la prevención de la corrupción: abolir, hacer seguimiento y reducir trámites
  - Baja transparencia de actores no estatales en las decisiones públicas: lobby o cabildeo no regulado lo evidencia la disminución de la calidad de los servicios de: salud, educación, agua potable, saneamiento básico: entregas fantasmas, sobrepagos, malversación de fondos, fraude en licitaciones, compra de lo innecesario; recobros, facturación en salud
3. Escasos resultados de promoción de la integridad y la cultura de la legalidad en el Estado y la sociedad en cuanto a:
- Noción de corresponsabilidad con democracia participativa: lo público conviene a todos: promoción de la integridad, cultura de la legalidad, cuidado de lo público
  - Insuficientes herramientas que promuevan el comportamiento íntegro de los funcionarios públicos: Valores éticos, promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción.
  - Ausencia de herramientas para identificar conflictos de interés para prevenir corrupción.
  - Debilidades en la promoción de temas de integridad y cultura de la legalidad en el sistema educativo
4. El Estado pierde rápidamente su legitimidad y su capacidad para gobernar en favor del bien común.
- Profundiza la desigualdad y la asimetría del poder, la inseguridad e inestabilidad.
  - Afecta el capital social
  - Conduce a la violencia por permitir la impunidad, desbalance en el poder, ineficiencia en la gestión de lo público
  - Impacta las finanzas públicas, el crecimiento económico y desequilibra la distribución de la riqueza
5. Pérdida de valores fundamentales de la sociedad
- Indiferencia e incredulidad frente a las instituciones políticas y sus dirigentes
  - Afecta el principio democrático del Estado porque los ciudadanos incrédulos o indiferentes no ejercen el derecho y deber de participar en la vida política, social, ambiental y económica del país.
  - Vulneración de la garantía de los derechos porque no se prestan en las condiciones del desarrollo humano y calidad de vida.

**Rendición de cuentas (RPC):** El CONPES 3654/10 Y Ley 1757/15: Proceso permanente en el que el Gobierno Departamental rinde cuentas sobre avances y dificultades de la gestión de lo público y la ciudadanía organizada exige cuentas; se usa un lenguaje sencillo en la información para explicar la gestión y el avance de los derechos de los ciudadanos. Frente al compromiso anticorrupción; hay 4 componentes esenciales en una RPC: Información, diálogo, incentivos y evaluación:

- A) **La generación y disponibilidad de la información para el ciudadano:**
- En formato adecuado, de conformidad a los públicos,
  - Accesible en medios,
  - Información de calidad y en lenguaje adecuado a los públicos a los que se dirige
  - Información procesada sin fallas,
  - Adecuada a los grupos de interés a los que se dirige (al peticionario se puede caracterizar por su solicitud) hay grupos de interés en torno a los servicios.
  - La producción de la información más allá de la web, para que les llegue a comunidades distantes.
- B) **El diálogo con la ciudadanía y sus organizaciones:** Es el tema central de la RPC; no debe ser plano y unilateral, no cargado de información, datos y lenguajes técnicos y administrativos y sin opción de participación. No llenar de información y datos sin comprender e interactuar. Debe facilitar mecanismos para el encuentro y el diálogo:
- Crear espacios de diálogo con la ciudadanía identificando grupos de interés: asociaciones de profesionales, sindicatos, madres comunitarias, comunidades indígenas, veedurías...
  - Ejercicios de rendición de cuentas focalizados y temáticos según grupos y temas de interés.
  - Acciones distintas a las audiencias: combos, grupos de trabajo, ferias, foros, videoclip, boletines informativos, preguntas
  - En los espacios programados de interacción con usuarios hacer ejercicios de RPC
  - Método de diálogo diferente: talleres, mesas de trabajo y que cada directivo se siente en esas mesas y que la gente opine sobre eso.
  - Garantizar que los convocados estén, no solo la tarjeta de invitación es motivar constantemente con invitación directa. Venga fulano que vamos a hablar del tema que le interesa
- C) **Los incentivos:** Es responsabilidad de todos los servidores, todos deben estar capacitados para rendir cuentas todos los días y el ciudadano pida cuentas es decir ejerza el control social
- A los servidores públicos hay que sensibilizarlos, capacitarlos no solo en como informar también como dialogar, como escuchar, como consensuar, cómo manejar conflictos y estar dispuestos a darle explicaciones al ciudadano que pregunta.
  - Los incentivos son motivaciones simbólicas
  - El ciudadano se motiva cuando se da cuenta que su opinión se capturó e incluyó en el plan de mejora. Cuando escuchan y responden. Capturamos su iniciativa y se le informa que se incluyó.
- D) **La Evaluación:** como evaluar, y que resultados se espera.
- Capturar la opinión ciudadana sobre la gestión y sobre la estrategia de rendición de cuentas.
  - Evaluaciones externas tenerlas en cuenta con: la encuesta de desempeño institucional del DANE, a través del FURAG, el IGA, el ITD.
  - El FURAG tiene 5 indicadores: disponibilidad de la información, diálogo, incentivos, evaluación.

### III. Marco de Referencia

**A. La Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) (Open Government Partnership, OGP):**

Establecida en el 2011 como esfuerzo global e iniciativa multilateral para mejorar el desempeño y calidad de los gobiernos; fundamenta esta alianza el deseo de los ciudadanos de tener gobiernos más transparentes, efectivos y que rindan cuentas con instituciones que robustezcan la participación de la sociedad y respondan a sus necesidades y aspiraciones. Son 4 los compromisos: 1) Promover la transparencia, 2) Aumentar la participación ciudadana en el debate y en la decisión de los asuntos públicos, 3) Combatir la corrupción y 4) aprovechar las nuevas tecnologías para robustecer la gobernanza democrática y la calidad de los servicios públicos. (CEPAL Manual 81).

**B. El Documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción V-2  
Componentes del Plan Anticorrupción según la norma:**

| Componente 1   | Componente 2   | Componente 3  | Componente 4   | Componente 5   |
|--|--|---|--|--|
| Gestión del Riesgo Mapa de Riesgos de corrupción. A partir de los procesos del MECI.   | Racionalización de Trámites con estandarización, simplificación de conformidad al DAFP | Rendición Pública de Cuentas para el ejercicio del control social y la explicación de la gestión pública. | Mejor Atención al ciudadano y con calidad: en PQRDS, acceso fácil a los servicios que necesita   | Mecanismos para la Transparencia para que el ciudadano acceda y use la información pública |
| <b>Plan de participación ciudadana:</b>  |  |   | <b>Componente adicional:</b>   |  |
| Ciudadanía activa para la democratización de lo público, participa en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública como en procesos de escucha activa, co-creativos y colaborativos con inteligencia colectiva hay credibilidad y alto valor de lo público. |  |   | Cundinamarca Obra Ejemplar: Apuesta departamental para afianzar la credibilidad en lo público basada en el reconocimiento de la voz ciudadana, el gobierno abierto, los resultados con alta gerencia, el honor a la confianza, el semillero de integridad y la custodia de los recursos. |  |
|  |  |   |  |  |

**C. El Objetivo 16 de los ODS: Paz, Justicia e Instituciones Fuertes.**

Promueve las sociedad pacíficas e inclusivas; facilitar el acceso a la justicia y el fortalecimiento de las instituciones para que sean eficaces, responsables, participativas y transparentes. Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas

**D. Buenas Prácticas Anticorrupción:**

**En el Ministerio de Agricultura Agro net:** Consolida y divulga la información producida por diferentes fuentes del sector agropecuario. Entre otros datos disponibles el de áreas de producción y rendimiento nacional por cultivo. Dispone además de aplicativos móviles de fácil descarga y uso como el de Agroinsumos, AgroTeConecta.

## En la Gobernación de Cundinamarca: SAGA Y CUNCEJAAP.

**Sistema de Información SAGA:** Consolida y publica en la web que geo referencia las inversiones por cada uno de 116 municipios, por sector y fuente.

**CONCEJAAP:** Aplicativo móvil disponible para los concejales de los 116 municipios con información relacionada con consulta y asesoría jurídica y ejercicio del control político.

### **E. Marco de Referencia para el Componente 1: Gestión de Riesgos – Mapa de Riesgos de Corrupción**

En los procesos MECI; se identifican los eventos de riesgo de corrupción, se analiza las posibles causas internas o externas que la genera, sus consecuencias, la valoración del riesgo y los controles establecidos. Son determinantes la identificación de:

- **El Evento:** Hecho que al materializarse descarrila el punto crítico de control, afecta el interés común y se convierte en acto de corrupción.
- **Punto crítico de control:** Son las acciones necesarias en un proceso para prevenir la materialización de un riesgo. Establecidos los riesgos se establece las medidas de control.

Los subcomponentes son cinco: a) Política de Administración del Riesgo Anticorrupción: objetivos, estrategias, acciones, seguimiento y evaluación, b) Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción teniendo en cuenta los procesos estratégicos, misionales y de apoyo señalados en la Gestión Pública de la Calidad, c) Consulta y Divulgación, d) Monitoreo y Revisión, e) Seguimiento.

### **Marco de Referencia para el Componente 2: Racionalización de Trámites**

El trámite es el momento de verdad del encuentro entre ciudadano con la Gobernación. En esa relación hay satisfacción cuando la atención es buena, clara y se realiza en instalaciones apropiadas. La atención al ciudadano mejora cuando:

- Evita larga espera o la presencia del ciudadano en ventanilla
- Hace fácil la relación del ciudadano con las entidades de la Gobernación
- Los mismos datos solo se piden una sola vez
- Se elimina lo que no está soportado por norma
- Se agiliza la atención con servicio mediante correo electrónico, uso internet, pagina web, ventanilla única o disposición de datos abiertos en aplicativos (APS).

La Gerencia efectiva y el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) facilita:

- Consolidar una estrategia de racionalización y simplificación de trámites
- Transparencia suficiente con acceso adecuado a la información y disminución de tramitadores
- Atenciones específicas que resuelvan necesidades del ciudadano
- Empoderamiento ciudadano para acceder al SUIT, consultar los trámites, los registros de la entidad y reconocer, reclamar o denunciar según el caso si comprueba que le están exigiendo más documentos de lo debido.

- Compromiso de racionalización trámite según capacidad y cumplimiento al ciudadano
- Racionalización o modificación del trámite según norma para disminuir tiempo, reducir costos, mejorar mecanismos y canales de atención que evite que al ciudadano desplazamientos innecesarios.
- Darle nombre al trámite, registrarlo en el SUIT, describir la racionalización y la acción de mejora en cuanto ahorro de tiempo, costos, beneficio al ciudadano.
- Diligenciar mes a mes los datos de operación en FURAG con el apoyo de Planeación y Control Interno

### Marco de Referencia para el Componente 3: Rendición Pública de Cuentas (RPC)

**El CONPES 3654 de 2010:** Establece los lineamientos de Política para la Rendición Pública de Cuentas como proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos y su propósito es incentivar la cultura de información, transparencia y diálogo entre los ciudadanos y servidores públicos.

**Manual Único de Rendición Pública de Cuentas (MURC):** El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) de conformidad a: El CONPES 3654/10, la Ley 1474/11 en su artículo 78, el Plan Anticorrupción y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); da lineamientos y orientaciones metodológicas para que las entidades establezcan ruta y estrategias de rendición de cuentas. a partir de:

**Rendición de Cuentas (RPC):** (Ley 1657/2015). El gobierno responde ante el pueblo soberano. La RPC es importante porque:

| El Gobierno  | El Ciudadano   |
|--|--|
| El gobierno debe cumplir sus obligaciones, Contribuye a la transparencia al hacer visible la gestión pública, Da información y explicación al ciudadano sobre lo que se hace y deja de hacer, sobre sus logros y dificultades.   | El ciudadano cada vez debe ser más capaz de exigir cuentas.<br>El ciudadano se cualifica porque interpreta y expresa su opinión sobre resultados de la gestión.<br>No solo es quejoso y peticionario también evalúa la gestión, alerta y recomienda. |
| <b>Interacción gobierno y ciudadano para:</b>  |  |
| Evaluar el avance en la garantía de los derechos ciudadanos.<br>Velar por la garantía de sus derechos.<br>Que la gestión suceda como debe ser para que funcione la seguridad, salud entre otros.<br>Que los resultados de la interacción en la evaluación con el ciudadano se incorporen en la planeación institucional como planes de mejora. |  |

La Rendición Pública de Cuentas (RPC) afirma la democratización de la administración pública y la transparencia de la gestión de lo público; porque:

- Los ciudadanos y sociedad civil piden cuentas y los gobernantes rinden cuentas sobre su actuar y gestión;
- Equilibra con el ejercicio del control social el poder de lo público.

- En la demanda ciudadana de información, atención a sus necesidades y resultados de eficiencia, converge la calidad de vida de los ciudadanos con la calidad y mejor capacidad de la gestión (herramientas e instrumentos claros y su puesta en funcionamiento).
  - La RPC comprometida con la transparencia y la anticorrupción debe ser proceso continuo, bidireccional y lleva a cabo 4 subcomponentes:
- a) **Dispone para el ciudadano información adecuada y con datos sobre gestión, cumplimiento y resultados del plan de desarrollo:**
- De conformidad a los públicos y accesible en medios,
  - De calidad y con lenguaje adecuado a los públicos a los que se dirige
  - Información procesada sin fallas y publicada de manera oportuna
  - Orientada a los grupos de interés según caracterización de peticionarios o interesados en los servicios y en el control social
  - Producción y divulgación de información más allá de la web, para que les llegue a comunidades distantes.
- b) **Diálogo con la ciudadanía y sus organizaciones:** Es el tema central de la RPC; no debe ser una presentación unilateral, cargada de información, datos y lenguajes técnicos y administrativos sin comprender e interactuar. Para que la participación y el diálogo interactivo sustente, explique, justifique y responda a las observaciones, inquietudes, sugerencias ciudadanas, es fundamental:
- La creación de espacios de diálogo según grupos de interés: asociaciones de profesionales, sindicatos, madres comunitarias, comunidades indígenas, veedurías...
  - Los ejercicios de rendición de cuentas focalizados y temáticos por grupos y temas de interés.
  - Iniciativas y dinámicas distintas a las audiencias: combos, grupos de trabajo, ferias, foros, videoclip, boletines informativos, preguntas y respuestas.
  - Aprovechar otros espacios programados de interacción con usuarios
  - Método de diálogo diferente: talleres, mesas de trabajo y que cada directivo se siente en esas mesas y que la gente opine.
  - Garantizar que los convocados estén; no solo convocar con tarjeta de invitación, es motivar su participación con invitación personalizada y en temas que les interesa.
- c) **Incentivos a servidores públicos y ciudadanos:** Los incentivos son motivaciones simbólicas y son estímulos a la responsabilidad de los servidores públicos para rendir cuentas y a los ciudadanos para pedir cuentas y ejercer el control social:
- A los servidores públicos hay que sensibilizarlos, capacitarlos no solo en como informar también como dialogar, como escuchar, como consensuar, cómo manejar conflictos y estar dispuestos a darle explicaciones al ciudadano que pregunta.
  - Al ciudadano hay que hacerlo consciente de su responsabilidad en el control social; se motivan cuando se da cuenta que su opinión se capturó e incluyó en el plan de mejora. Reconoce y se motiva cuando se les escucha, se les responde, se le capta su iniciativa y además se le informa que ha sido incluida.

- d) **Evaluación:** El monitoreo y valoración de la RPC contribuye al mejoramiento continuo de la gestión de lo público y a la efectiva transparencia con:
- La valoración ciudadana sobre la gestión y sobre la estrategia de rendición de cuentas retroalimenta el proceso.
  - Tener en cuenta los resultados de otras evaluaciones externas enriquece el proceso, porque allí otros actores interpretan y califican las RPC que la entidad realiza: la encuesta de desempeño institucional del DANE, el FURAG, el IGA, el ITD, otras.
  - El FURAG tiene 5 indicadores: disponibilidad de la información, diálogo, incentivos, evaluación.
  - Elaboración de un plan de mejoramiento, divulgación de su contenido y avance.

#### **Marco de Referencia para el Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**

Con acceso a servicios y trámites de calidad a los ciudadanos se les responde a sus necesidades y expectativas y principalmente, se contribuye al ejercicio de sus derechos. Este modelo requiere total articulación de la ventanilla hacia adentro de la Gobernación y excelencia en el servicio en la ventanilla hacia afuera a los ciudadanos:

##### **1. De la ventanilla hacia adentro:**

- a) Institucionalidad es contar con una dependencia que reciba y gestione las peticiones y trámites; asignarle recursos y tener línea directa con la Alta Dirección para que esté informada de cómo se adelanta el servicio al ciudadano para que surjan iniciativas y proyectos que garantice y mejore el servicio.
- b) Involucrar a todas las dependencias de la entidad; todos trabajan para el ciudadano.
- c) Partir de un diagnóstico que reconozca el avance en cumplimiento a la norma, prestación del servicio, atención a las PQRDS y qué mejorar.
- d) Mejorar procesos y procedimientos de la entidad para hacerlos más expeditos, especialmente los más inmediatos a los ciudadanos, y para que la inversión tenga mayor impacto en la población.
- e) Los servidores públicos son la cara de la entidad: hay que capacitarlos, facilitarles acceso a beneficios e incentivos de bienestar, fundamental sentirse felices.
- f) Simplificación de trámites y atención al ciudadano ellos acceden a los derechos fundamentales entre otros: a la salud, a la educación, a la seguridad
- g) Elaborar reglamento interno: para dialogar y articular entre entidades una clara respuesta al derecho de petición o su solicitud.
- h) Optimización de procesos: reducir tiempos de trámite derechos de petición; quien los responda que sea la idónea, la técnica, la que tiene información para no hacer reproceso. Para que no pase por muchas manos.
- i) Establecer y fortalecer canales y estrategias de comunicación que faciliten toma de decisiones e iniciativas de mejora para responder a tiempo.
- j) Implementar protocolos de servicio al ciudadano y de revisión de la consistencia de la información que se entrega.

## **2. De la ventanilla hacia afuera:**

- a) Cobertura máxima del servicio con canales de atención y ajustes razonables para que se adecuen a las características y necesidades del ciudadano, según acceso al medio por parte de la población: virtual o presencial.
- b) Atención con calidad y oportunidad: todos los servicios, trámites y productos acordes a las necesidades de los ciudadanos, entregarlos de la manera como él lo espera
- c) El servidor público cuando se dirige al ciudadano debe usar lenguaje claro y comprensible
- d) Atender con enfoque diferencial: En el posconflicto ingresan muchos a la legalidad, los trámites y políticas deben responder a esa demanda de ciudadanos. No revictimizar a las víctimas o las personas con discapacidad.
- e) Cobertura y protocolos: Qué tener en cuenta.
- f) Política de protección de datos personales: aviso de privacidad.
- g) Mediciones periódicas de la percepción ciudadana respecto a calidad y accesibilidad de la oferta de servicios para socializarlos y tomar acciones de mejora.
- h) Enlaces con otras entidades públicas para facilitar el trámite completo al ciudadano

### **Marco de Referencia para el Componente 5 Mecanismos para la Transparencia con el acceso a la información:**

Toda persona puede acceder a la información pública que las Entidades públicas de manera organizada generan, adquieren, obtienen y controlan; se excluye de esta condición la información que se clasifica como reservada. Los atributos de la información son: calidad, accesibilidad, veracidad y disponibilidad oportuna. La información es un bien público y jurídico como derecho fundamental se debe:

- Divulgar y visibilizar la información a la ciudadanía
- Responder de buena fe, de manera adecuada y oportuna a las solicitudes de información
- Producir y capturar información útil al ciudadano y a la toma de decisiones
- Hay unos documentos que legalmente se consideran son de reserva, a ellos no se accede
- Generar cultura de transparencia con actualización del sitio web, implementar adecuadamente la ley y los instrumentos
- Circular la información en aplicaciones adecuadas para que los ciudadanos accedan a sus derechos es transparencia.
- La información mejora la toma de decisiones para ser más eficientes. Los subregistros hacen costosos los servicios y sus procesos. La transparencia va en contra del secretismo y opacidad.
- Cuando el ciudadano está informado, sus participaciones para incidir y el ejercicio del control social es más efectivo. Además, motiva la cocreación y coproducción de más y mejores servicios.

**Para el Plan Anticorrupción en cuanto a transparencia de la información se tiene en cuenta cinco (5) componentes:**

- a) **Transparencia activa:** Derecho acceso a la información. Relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna. Información útil y adicional al ciudadano.
- Abrir datos para consulta (publicar estudios que se hacen)
  - Actualizar la información (los directores que ya se fueron aún están, datos diferentes que no coinciden)
  - Publicación mínima obligatoria sobre: estructura, procedimientos, servicios, funcionamiento, datos abiertos, contratación pública y lo establecido en Gobierno en Línea (GEL).
- b) **Transparencia pasiva:** relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.
- Estrategias para la gratuidad de la información solo se cobra por el costo de la reproducción de la información no por el contenido.
  - Tener estándares de contenido de las respuestas: es falta gravísima no responder adecuadamente a las consultas
- c) **Cumplimiento de las estrategias de los instrumentos de gestión de la información:** relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.
- Acciones para que los instrumentos se desarrollen de manera adecuada
  - Acciones que vincule a la Secretaría Jurídica para que incluya índice de información clasificada como reservada
  - Programa de gestión documental
- d) **Criterio diferencial de accesibilidad:** relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.
- e) **Estrategia de monitoreo y evaluación a la información pública:** relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.
- Cómo está la calidad, actividades a cumplir,
  - Metas, productos, indicadores, responsables, para medir y justificar modificaciones
  - Proyectarse a futuro, con qué engranarlo.

### **Marco de Referencia para Iniciativas Adicionales**

Son las iniciativas que la Entidad bajo su propio criterio considera relevantes para: a) combatir la corrupción, b) aumentar la cultura de la transparencia y la ética de lo público. Referidos para el código de ética: conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos de protección del denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción.

## IV. Análisis Situación Actual por Componente Avances y Retos

El análisis se estructuró por componente y con el siguiente contenido: en primer lugar, se presentan las percepciones del ciudadano y funcionarios según las encuestas adelantadas al inicio del año 2017, luego los avances (logros) con el PACC 2017 y por último los retos (dificultades) a superar.

Para este análisis se tomaron tres fuentes de información:

1. La encuesta aplicada en el mes de enero 2018 a los ciudadanos; informándoles que el motivo de esta era la formulación del Plan anticorrupción 2018
2. La encuesta aplicada en el mes de enero 2018 a los servidores públicos; informándoles que el motivo de esta era la formulación del Plan anticorrupción 2018
3. Los indicadores y avance Plan Anticorrupción año 2017 y de otras fuentes como el IGA
4. Las mesas de trabajo adelantadas con los Secretarías y demás áreas de la Gobernación de Cundinamarca.

**Pregunta 1: ¿Cuál riesgo identifica?** El 21% de los funcionarios consideran que el mayor riesgo está en la contratación, el 14% en la gestión financiera relacionada con malversación de recursos, presupuesto, inversión, gasto, dinero, sobornos, cobro por servicios, trámites.

El 1% considera que el riesgo está en los favores políticos, politiquería, palancas, clientelismo. Manifiestan también que los riesgos están en la no participación de la ciudadanía en el control social, y en la manipulación de la información de los documentos y de los trámites.

### Componente 1: Situación Actual Gestión del Riesgo – Mapa de Riesgos

Los resultados de la encuesta ciudadana, el mapa de riesgos, y la política pública de transparencia de la Gobernación, manifiesta que hay riesgos en los siguientes procesos: a) Proceso de Contratación, b) Proceso de Gestión Financiera y c) Procesos misionales.

**Resultado encuesta a los Servidores Públicos. Pregunta y Respuesta: ¿Cuál riesgo identifica?** El 21% de los funcionarios consideran que el mayor riesgo está en la contratación, el 14% en la gestión financiera relacionada con malversación de recursos, presupuesto, inversión, gasto, dinero, sobornos, cobro por servicios, trámites. El 1% considera que el riesgo está en los favores políticos, politiquería, palancas, clientelismo. Manifiestan también que los riesgos están en la no participación de la ciudadanía en el control social, y en la manipulación de la información de los documentos y de los trámites.

**Pregunta y respuesta a los ciudadanos: ¿Cómo considera debe prevenirse la corrupción?**

1. Creando siempre la conciencia del valor de la honestidad, y tener la certeza que el que obra bien le va bien.
2. Las campañas de prevención y de incentivos motivan y refuerzan lo anterior.
3. Que los procesos de supervisión roten entre los funcionarios.
4. Inculcar cultura ciudadana, para ser consciente que los recursos y bienes del estado son bienes de todos, que el deber como ciudadano es cuidarlos, y que con los dineros de la corrupción se alcanzaría un desarrollo más duradero y rendidor.
5. Auditoria interna, con personal que sepa el proceso de la dependencia a cabalidad
6. Lograr la sistematización de procesos de forma unificada
7. Ocupar cargos con personal capacitado y apto para el trabajo requerido.
8. Mayor participación en la formulación y ejecución de la política pública de una población específica, que sienta que sus opiniones se tienen en cuenta
9. Que se informen o seamos informados de lo que se está realizando.

**Avance1:** En el componente Gestión de Riesgos-Mapa de Riesgos de Corrupción, las actividades que se plantearon en el PAAC, se cumplieron en un 90% de su totalidad, según la evaluación de la Oficina de Control Interno de la Gobernación.

**Avance2:** El Mapa de Riesgos de Corrupción se elaboró por procesos de acuerdo con la metodología que viene implementando la Gobernación con el SIGC.

**Avance3:** Se redujeron los riesgos en el proceso contractual con las siguientes medidas implementadas:

- Únicamente la Dirección de contratación está facultada para asesorar y apoyar el proceso contractual.
- Se elaboró y se implementó el Manual de Contratación para la vigilancia y control de la ejecución contractual en todas las dependencias.
- Se creó y adoptó el Manual de Buenas Prácticas de la Gestión Contractual
- Se creó el Comité de Contratación especializado

**Retos:** La mesa interna de construcción del PAAC 2018; priorizó en riesgos:

- Dirigir o ajustar un proceso contractual para beneficio particular,
- Favorecer la inadecuada ejecución contractual
- Manipular información tributaria con el fin de obtener beneficios personales
- Pérdida de mercancía que la entidad aprehende por controles operativos a la ilegalidad
- Dilatar un trámite o servicio administrativo con el fin de obtener un beneficio particular
- Alteración en la nómina en la Secretaria de Educación para beneficio particular

## **Componente 2: Situación Actual Racionalización de Trámites**

### **Resultados encuesta a los ciudadanos:**

**¿Cuál trámite considera que la Gobernación debe mejorar?** (mejorar es reducir en tiempo o costos; simplificar, reducir o eliminar procesos). Resultado según consolidado.

| Nombre del Trámite | % según opinión |
|--------------------|-----------------|
| Certificaciones    | 17%             |
| Impuestos          | 12%             |
| Radicación         | 1%              |

**Propuesta de los ciudadanos según encuesta:** Que los trámites no tengan un costo, que el servicio se desconcentre para que no tengan que viajar entre ellos el de Transporte y movilidad; y que se reduzca el trámite para expedición de certificaciones y pago de impuestos.

**Propuestas de los funcionarios para reducir trámites:**

- a) Que todos los trámites se realicen por WEB en línea y tiempo real.
- b) Establecer trámites en línea y así evitar desplazamiento desde los municipios a Bogotá hacer Gobernación más Digital.
- c) Reducción de uso del papel y mejorar el software de comunicación que todo sea por sistemas de información y no físico. El físico centralizarlo en archivo para acabar con tanta papelería, procedimiento; ahorrar costos y tiempo al usuario y ciudadano.
- d) Implementar un radiador virtual integrado con mercurio que se conecte a punto directo en las Alcaldías Municipales para que municipios distantes se beneficien y con instrucción previa a los 116 municipios.

**Avance1:** En el año 2017 la Secretaria de Movilidad y Transporte logró aprobar en el SUIT los tiempos de los trámites: El Registro Único de Transito y el Sistema Integrado de Información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito (SIMIT).

**Reto1:** No disponer del recurso humano suficiente y sobre dimensionar la capacidad técnica dificulta el cumplimiento de los tramites inscritos en el SUIT; restricciones que nos obligan a comprometernos únicamente con lo que somos capaces de cumplir.

### Componente 3: Situación Actual Rendición Pública de Cuentas

**Pregunta y respuesta a los ciudadanos: ¿Cómo considera debe prevenirse la corrupción?**

- Inculcar cultura ciudadana, para ser consciente que los recursos y bienes del estado son bienes de todos, que el deber como ciudadano es cuidarlos, y que con los dineros de la corrupción se alcanzaría un desarrollo más duradero y rendidor.
- Mayor participación en la formulación y ejecución de la política pública de una población específica, que sienta que sus opiniones se tienen en cuenta
- Que se informen o seamos informados de lo que se está realizando.

**Según la encuesta a las preguntas: a) ¿Cómo le gustaría que la Gobernación de Cundinamarca le rindiera cuentas a la ciudadanía?; b) ¿Cuál es el tema de mayor interés sobre el cual le gustaría que se rindiera cuentas?** Sus respuestas consideran que:

- Se desarrolle por grupos: focales, sectores, provincias y municipios.

- Tengan amplia difusión y disponibilidad de información por: TV, radio, facebook, correo electrónico, links y página web de la Gobernación.
- Manifiestan que sus temas de mayor interés son: el 28% relacionados con presupuesto, inversión, gasto, recursos y finanzas; el 26% educación y salud; el 17% todo lo referente a Obras de infraestructura, movilidad y transporte; y el 13 % le interesa saber sobre contratación.
- Consideran temas de interés ciudadano: Obras para el campesino, el avance del tren de occidente y alimentación escolar en los diferentes municipios del departamento.
- Otros temas: Inversión social, niños, niñas y adolescentes, población con discapacidad, adulto mayor, transparencia-Corrupción y cumplimiento metas PDD.

**Avance 1:** Se adelantaron varias modalidades de rendiciones públicas de cuentas: a) una denominada EXPOCUNDINAMARCA “623 días por el camino correcto”; b) de manera continua: información sobre resultados de la gestión y sus inversiones disponible en el periódico del Departamento cada 15 días; en sitio web, facebook; c) en el territorio con Gobernador en Casa, Gobernador a la finca y hechos concretos.

**Retos 1:** La puesta en servicio a los ciudadanos de la emisora virtual por ser el medio de comunicación más efectivo para rendirle cuenta a los cundinamarqueses.

**Reto 2:** Abrir más los espacios de RPC a la retroalimentación con ciudadanos y sus observatorios.

**Reto 3:** En aras de hacer permanente e interesante al ciudadano la RPC; diversificar los escenarios y particularizarlos por grupos de interés.

**Reto 4:** Abrir diálogos de rendición de cuentas a grupos de interés

**Reto 5:** Formulación, divulgación y cumplimiento plan de mejora por proceso RPC y balance de la gestión

## **Componente 4: Situación Actual Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**

**La siguiente es la consolidación de la encuesta virtual para el componente de Atención al Ciudadano:**

Sobre consulta de satisfacción de atención al ciudadano, el 90.3% manifestó estar satisfecho; el resultado arroja 5.3 puntos por encima de la meta establecida en el Plan de Desarrollo Territorial.

**A la pregunta ¿Qué recomendaciones da a la Gobernación de Cundinamarca para mejorar la atención al ciudadano?** Considera el 46% de ciudadanos encuestados que la prioridad debe ser la capacitación al personal en: a) conocimiento de la información necesaria, b) calidad, amabilidad, respeto, sensibilización, c) humanización.

Las siguientes fueron las recomendaciones más destacadas para mejorar la atención al ciudadano:

- Más publicidad de a donde se tiene que dirigirse el ciudadano

- ✓ La señalización debe orientar mejor a las personas que visitan la Gobernación, hay que mejorarla, y con unos facilitadores para los adultos.
- En los puntos de acceso a la Gobernación debe haber un sitio de información (Calle 26, Esperanza)
  - Lo más importante, contar con personas dispuestas a atender a los usuarios, que los escuchen, que den la información clara y precisa. Tener personal amable y fácilmente identificable que conozca donde se llevan a cabo los trámites, en qué edificio, horas de atención, requisitos etc
  - Optimizar la inversión de los puntos de información por torre, con uso permanente para que se brinde información y orientación adecuada a los visitantes.
  - Mejorar la infraestructura para facilitar la atención a discapacitados y contratar personal especializado (intérpretes) para atender a personas en condición de discapacidad visual y auditiva
  - Vincular a las Alcaldías para evitar duplicidad de respuestas.
  - Mapa de los trámites que se ofrecen y como poder llegar a la información deseada.

**Avance 1:** Puesta en marcha del Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC) en las instalaciones de la Gobernación en el que se atienden 30 tramites semi automatizados, de los cuales 8 trámites son servicios para la ciudadanía.

**Avance 2:** Ventanilla Única Virtual donde se puede consultar y diligenciar trámites, evitando el desplazamiento físico para la consulta.

**Avance 3:** Los centros de atención al ciudadano para tramites en Hacienda (CUAC: Centro Unificado de atención al Contribuyente); CIAC (Centro Integrado de Atención al Ciudadano); y los POING (Puntos de orientación y atención al Ciudadano).

**Retos1:** Fortalecer los canales de interacción con el ciudadano, para que este se vea reflejado en la calificación del índice de satisfacción.

**Reto 2:** Culturizar a los servidores públicos sobre el tema de Atención al Ciudadano, es un componente transversal que nos involucra a todos y que no tengan resistencia al cambio.

**Reto3:** Dar uso óptimo a los puntos de información instalados.

**Reto4:** Habilitar canales de PQRSD para niños y adolescentes

**Reto5:** Contar con mecanismos de atención especial y preferentes para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y/o debilidad manifiesta.

## Componente 5: Situación Actual Transparencia y Acceso a la Información Pública

**Pregunta y respuesta a los ciudadanos a la pregunta ¿Qué información debe estar disponible y cómo para fácil consulta del ciudadano?** Consideran en orden de importancia para ellos que información debe estar disponible:

- El 15% consideran que todo relacionado con Contratación y las Inversiones

- El 15% consideran que todo lo relacionado al manejo presupuestal: gasto, recursos, finanzas, pagos
- El 10% lo relacionado con los trámites
- El 1% con el tema de impuestos.
- Otras informaciones que consideran deben estar disponibles son la relacionadas con la PQRSD para poderles hacer seguimiento.

**Incorporamos aquí respuesta inherente a esta componente recibida en la pregunta ¿Cómo considera debe prevenirse la corrupción? Inciden en este componente:** Que se informen o seamos informados de lo que se está realizando.

**Avance 1:** Se encuentra al servicio del ciudadano una APP sobre PQRSD en el portal web de la Gobernación y dentro de la Ventanilla Única Virtual.

**Avance 2:** La Secretaría de Planeación, en el Geo portal de Mapas y Estadísticas consolidó más de 200 datos abiertos, y está disponible en el Portal Web de la Gobernación

**Avance 3:** Superamos un cuello de botella histórico en Gestión Documental al poner al día los subcomponentes que se encontraban en rezago; el resultado significó un ascenso muy visible en la calificación IGA pasando del 37 al 79.9, logro que ubicó a Cundinamarca en el segundo mejor departamento.

**Retos1:** Definir y publicar el listado de la información que jurídicamente se considera es de reserva

**Reto2:** Integrar los datos del Geo portal a la página nacional de datosabiertos.gov.co.

**Reto3:** Facilitar la información disponible en la Web oficial haciéndola más accesible, usable, entendible y con mejor contenido.

**Reto4:** En servicios centrados al usuario hacer: a) caracterizaciones de usuarios de trámites y servicios en línea, b) cumplir con criterios de accesibilidad y c) hacer promociones

**Reto5:** En apertura de datos SICEP: a) priorizar de acuerdo con las necesidades y el apoyo de los usuarios, b) el desarrollo del plan de datos teniendo en cuenta la priorización.

**Reto6:** Sobre la publicación de información en medios electrónicos relacionadas con planeación, gestión y control: a) informe de archivos, b) todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.

**Reto7:** En publicación de información en medio electrónicos relacionada con “información financiera y contable”; a) resultados de auditorías al ejercicio presupuestal, b) proyectos de inversión y c) planes de gasto público para el año fiscal.

**Reto8:** En publicación de información en medios electrónicos relacionada con contratación: procesos contractuales en el sistema integral de auditorías – SI, de la auditoría general de la república.

**Reto9:** Publicación de información en medios electrónicos relacionada con Transparencia y acceso a la información pública: a) informe de registro de solicitudes de acceso a la información, b) conjunto de datos abiertos disponibles.

## Componente 6: Plan de Participación Ciudadana

### Pregunta y respuesta a la encuesta ciudadana: ¿Cómo considera debe prevenirse la corrupción?

- Mayor participación en la formulación y ejecución de la política pública de una población específica, que sienta que sus opiniones se tienen en cuenta

**Avance1:** El documento de justificación de la Política Pública de Participación Ciudadana se presentó en el CODEPS para su aprobación y la Secretaria de Gobierno inició la formulación de la Política de la Participación.

**Reto 1:** Una vez formulada la Política de Participación Ciudadana y aprobada por el Consejo de Gobierno y la Asamblea de Cundinamarca, dar inicio a su implementación.

**Reto 2:** Ampliar los mecanismos y espacios de escucha activa para que las iniciativas ciudadanas enriquezcan la gestión y la prestación de servicios con mayor calidad y pertinencia.

**Reto 3:** Fortalecer el ejercicio de la democracia, la responsabilidad compartida en lo público y la inteligencia colectiva con la voz ciudadana que incida en los asuntos públicos y en las decisiones de su interés.

## Componente 7: Situación Actual Componente Adicional

### Pregunta y respuesta a los ciudadanos: ¿Cómo considera debe prevenirse la corrupción?

- Creando siempre la conciencia del valor de la honestidad, y tener la certeza que el que obra bien le va bien.
- Las campañas de prevención y de incentivos motivan y refuerzan lo anterior.
- Que los procesos de supervisión roten entre los funcionarios.
- Inculcar cultura ciudadana, para ser consciente que los recursos y bienes del estado son bienes de todos, que el deber como ciudadano es cuidarlos, y que con los dineros de la corrupción se alcanzaría un desarrollo más duradero y rendidor.
- Auditoria interna, con personal que sepa el proceso de la dependencia a cabalidad
- Lograr la sistematización de procesos de forma unificada
- Ocupar cargos con personal capacitado y apto para el trabajo requerido.
- Mayor participación en la formulación y ejecución de la política pública de una población específica, que sienta que sus opiniones se tienen en cuenta
- Que se informen o seamos informados de lo que se está realizando.

**Reto 1:** Obrar ejemplar debe ser el atribuyo mayor que identifica a los Cundinamarqueses y a sus gobernantes.

**Reto 2:** Elaborar el Modelo Integrado de Transparencia y buen Gobierno denominado “Cundinamarca Obra Ejemplar” como cumplimiento de la meta 566 del Plan de Desarrollo “Unidos podemos más” y en especial para que todos: Gobernación, comunidad, gobiernos municipales, sociedad y sus organizaciones, los niños, niñas y adolescentes afiancemos la cultura de hacer siempre lo correcto en la vida diaria de cada uno y en los escenarios donde se sirve, trabaja, educa y relaciona.

## IV. Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana 2018. Estructura



### Visión:

Cundinamarca seguirá siendo, en el 2036, el departamento mejor educado, formando ciudadanos resilientes, tolerantes y felices, compartiendo un territorio ordenado, sostenible, integrado y competitivo, con igualdad de oportunidades para el campo y la ciudad, utilizando las herramientas que genera el desarrollo inteligente.

### Misión:

Es misión del Departamento acercarse a su gente a través de un buen gobierno, que busca transformar vidas, integrar comunidades, potencializar el territorio y propender por su felicidad.

### Objetivo del Plan Anticorrupción 2018:

Hacer del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano un instrumento para fortalecer la Transparencia y el Buen Gobierno con una agenda acordada, conocida y cumplida por todos

### Objetivos Específicos:

1. Anticiparse a los riesgos con monitoreo, seguimiento y controles asertivos
2. Atender al ciudadano con trámites y servicios oportunos y adecuados
3. Hacer de la Ruta RPC un instrumento facilitador del control social y de la mejora continua
4. Ser un gobierno abierto al ciudadano con información disponible y accesible
5. Abrir espacios de participación para que incida en las decisiones de la voz ciudadana.
6. Afirmar en Cundinamarca la transparencia y ética en lo público con la estrategia Cundinamarca Obra Ejemplar

**Valores y principios éticos institucionales:** Honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, felicidad, cercanía.

**Alcance:** El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan de Participación Ciudadana” involucra a la alta dirección, a los servidores públicos, al contratista, proveedores, ciudadanía y sus organizaciones y a la Infancia y Adolescencia como semillero para obrar siempre ejemplar.

## Instrumentos que apoyan el plan anticorrupción

### 1. Política Pública de transparencia, integridad y prevención de la corrupción del Departamento de Cundinamarca:

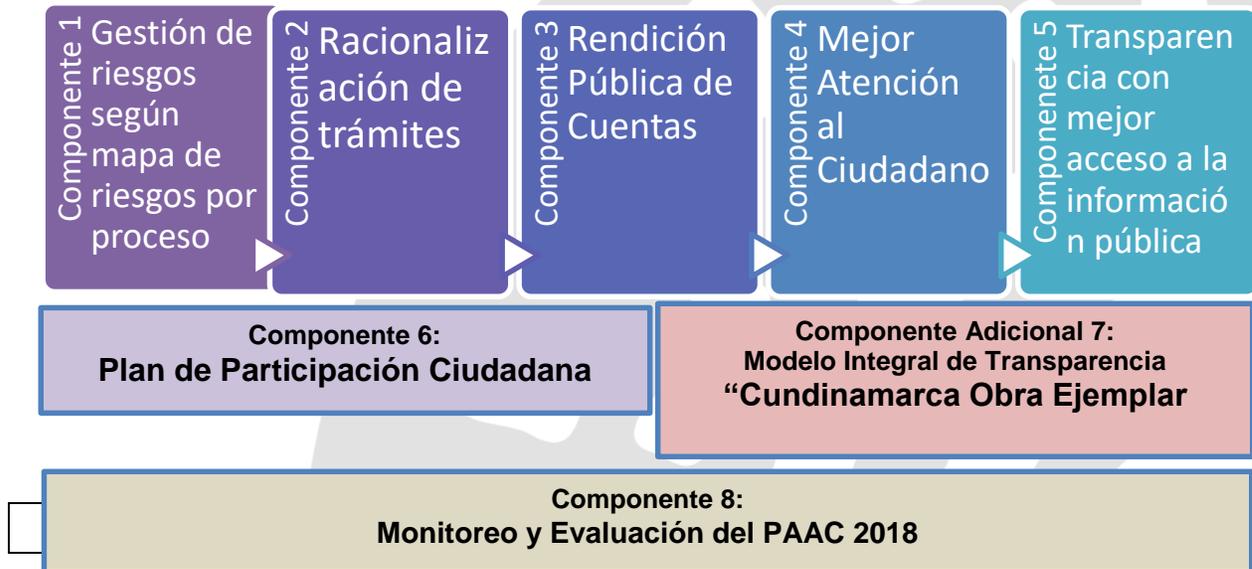
**Objetivo General:** Generar capacidades en la Gobernación de Cundinamarca a través del autocontrol, la autogestión y la evaluación; y en la sociedad civil para fortalecer el derecho de acceso a la información pública, la transparencia, la participación y el control social.

| Objetivos Estratégicos   | Líneas de Acción  |
|--|---|
| Decisiones informadas con acceso a la información  | Fortalecimiento de la divulgación proactiva para la garantía de acceso a la información pública                     |
|  | Fortalecimiento del control social  |
| Fortalecimiento del proceso contractual  | Acciones de control y vigilancia en la planeación contractual   |
|  | Acción de control y vigilancia en la ejecución de la contratación   |
|  | Reducción de la contratación directa como modalidad predominante en la contratación                                 |
| Ciudadanía en movimiento. Activar a la ciudadanía y al sector privado para la valoración de lo público | Control social efectivo con ciudadanía informada sobre inversión y decisiones                                       |
|  | Concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de luchar contra la corrupción y su participación en la prevención |
| Plan de Acción, presupuesto, seguimiento y evaluación de la política                                   |   |

### 2. Componentes del PACC 2018:

Son 8 componentes los que conforman el Plan Anticorrupción 2018:

- Los 5 estructurantes del PACC,
- El de participación ciudadana,
- El componente adicional denominado “Cundinamarca Obra Ejemplar” para crecer en democracia participativa y colaborativa, cultura de la transparencia y ética pública.
- Y por último el de Seguimiento y Evaluación del PACC 2018.



## **PAAC Componente 1: Gestión de Riesgos – Mapa de Riesgos**

En mesas de trabajo con funcionarios y directivos responsables de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, se identificaron los 16 riesgos, se determinaron los controles y las acciones necesarias para mitigarlos y evitar su materialización. Riesgos identificados:

1. Posibilidad de dar u ofrecer dádivas con el fin de obtener un beneficio con el uso del poder de la información
2. Posibilidad de obtener un beneficio económico por alteración en la nómina
3. Posibilidad de limitar el control social para obtener un beneficio particular
4. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para celebrar un contrato sin el lleno de los requisitos legales
5. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para direccionar un contrato a favor de un tercero
6. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para favorecer al contratista en la ejecución contractual
7. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para favorecer un beneficio particular; dilatando un trámite, una información o servicio.
8. Posibilidad de dar u ofrecer dádivas con el fin de obtener un beneficio personal en los trámites y controles operativos relacionados con los tributos departamentales
9. Posibilidad de dar u ofrecer dádivas con el fin de obtener un beneficio particular dando destino distinto al permitido en la ley a los recursos o rentas con destinación específica
10. Posibilidad de dar u ofrecer dádivas cuando se brinda la asistencia técnica y la información pública.
11. Posibilidad de dar u ofrecer dadivas cuando se desvían los recursos a grupos de población en particular y no a los focalizados por intereses personales.

12. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para obtener un beneficio personal o para un tercero por la realización de un trámite o servicio administrativo de tránsito y transporte
13. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para dilatar los procesos en primera o segunda instancia con el propósito de obtener el vencimiento de términos para la caducidad o prescripción de las órdenes de comparendo.
14. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para el favorecimiento de terceros con influencias y beneficios particulares por auditorías internas, asesorías y acompañamientos desde el direccionamiento estratégico.
15. Realización de Rendición de cuentas sin el lleno de requisitos para no brindar la información suficiente.
16. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para favorecimiento particular o de terceros reportando un mayor número de estudiantes beneficiados con el servicio de transporte y alimentación escolar.

## **PAAC Componente 2: Racionalización de Trámites**

De conformidad a la situación actual identificada, a las necesidades de la ciudadanía expresadas mediante encuesta y a la capacidad interna de la entidad de conformidad a los requisitos del Sistema Único de Trámites SUIT. Se propone:

- a) Racionalizar 10 trámites durante el año 2018:
  - 4 en la Secretaría de Educación,
  - de la Secretaría de Salud,
  - de la Secretaría de Hacienda,
- b) Reducir el tiempo en 7 en trámites
- c) Hacer más práctico el pago de 3 tramites

| <b>Tramite a reducir en tiempo</b>  | <b>Tramite a facilitar en pago</b>   | <b>Entidad</b>                      |
|---|--|-------------------------------------|
| Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado de 45 días a 30 días | Tornaguía de Tránsito, optimización de tiempos ya que el usuario no tendrá que hacer ningún desplazamiento por estar habilitado el pago por PSE, | Secretarías de Educación y Hacienda |
| Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado de 30 días a 15 días   | Tornaguía de movilización, habilitar el pago por PSE y así el usuario no tendrá que hacer un desplazamiento a ninguna de las sedes               | Secretarías de Educación y Hacienda |
| Cambio de sede de un establecimiento educativo de 30 días a 20 días hábiles       | Tornaguía de reenvíos, habilitar el pago por PSE   | Secretaría de Educación y Hacienda  |

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
| Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales de 6 meses a 4 meses                                       |  | Secretaría de Educación |
| Carné de protección radiológica, reducción de tiempo en el trámite de 10 días a 8 días hábiles                 |  | Secretaría de Salud     |
| Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas reduciendo el tiempo de 12 días a 10 días hábiles.          |  | Secretaría de Salud     |
| Concepto sanitario para empresas aplicadores de plaguicidas, reduciendo el tiempo de 30 días a 25 días hábiles |  | Secretaría de Salud     |

### **PAAC Componente 3: Rendición Pública de Cuentas**

La ruta para la Rendición Pública de Cuentas la establece el Comité para la Rendición de Cuentas; en su primera reunión en enero del 2018; se acordó fortalecer los 4 subcomponentes: a) Información, b) Diálogo, c) Incentivos, d) Evaluación con retroalimentación y plan de mejora; y se determinaron los espacios y medios para la rendición permanente de RPC; de tal manera que:

- Se disponga a tiempo los informes de gestión para que la ciudadanía participe informada
- Se realicen de manera permanente las rendiciones públicas de cuentas;
- Se orienten a grupos de interés,
- Se motive la petición de cuentas por parte del ciudadano y la rendición de cuentas por parte del gobierno departamental
- Se desarrollen por temas transversales
- Se diversifiquen los espacios y canales para RPC.
- Se amplíen los espacios de diálogo bidireccional y se retroalimente la gestión y las RPC con las iniciativas y recomendaciones ciudadanas
- Se realicen los planes de mejora del proceso RPC y de la gestión, así mismo se publiquen e informen sus avances.

## **PAAC Componente 4: Mejor Atención al Ciudadano**

**En estructura administrativa y planteamiento estratégico:** Se propone estrategia de Información, educación y comunicación (IEC) para apropiar al interior de la entidad protocolos, cultura de servicio al ciudadano y lineamientos unificados de atención en los puntos presenciales.

**En fortalecimiento de canales de atención:** la publicación de un portafolio de servicios, del calendario de eventos, la señalización inclusiva, puesta en funcionamiento de una ventanilla única virtual, reporte trimestral informe PQRSD.

**En Talento humano:** implementación estrategia: “Con la razón y el corazón soy servidor público siempre para mi gente”; orientación y sensibilización a funcionarios para el buen uso plataforma MERCURIO,

**En lo normativo y procedimental:** Implementación de política de protección de datos y caracterización de usuarios según lineamiento IGA

**En relacionamiento con el ciudadano:** Puesta en funcionamiento de la unidad móvil de atención al ciudadano.

## **PAAC Componente 5: Mejor transparencia con información al Ciudadano**

**En lineamientos de Transparencia Activa:** datos abiertos en la web, publicación de la contratación en SECOP II, solicitudes de información y consultas con desarrollo tecnológico y atención en ventanilla única; hoja de vida de los servidores públicos en SIGEP.

**Lineamientos de Transparencia Pasiva:** Costos definidos para reproducción información; elaboración e implementación guía estándar de contenido de respuestas a consultas de mayor demanda.

**Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información:** Diplomado en gestión documental para sectores de educación, salud y concejos en los municipios; series, subseries relacionadas con la gestión documental socializadas. Disponibilidad de actos administrativos en la web para consulta ciudadana. Un proceso de eliminación implementado para mejorar la administración documental. Un proceso para disponer biblioteca virtual. Una declaratoria de bien cultural archivístico.

**En criterio diferencial de accesibilidad a la información:** Difundir centro de relevo para personas con discapacidad auditiva, acompañar a municipios en uso información disponible en GEL, elaboración e implementación de una guía diferencial de acceso a la información.

**Monitoreo del Acceso a la Información Pública:** Realización de cliente oculto en 3 monitoreos al servicio de los canales presencial, telefónico y virtual.

## PAAC Componente 6: Plan de Participación Ciudadana

Formulación e Implementación de:

- La Política de Participación Ciudadana
- De los escenarios y mecanismos de participación de la Juventud
- De los lineamientos de participación de poblaciones Étnicas, LGTIB y afrodescendiente.

## PAAC Componente Adicional 7: Modelo Integrado de Transparencia “Cundinamarca Obra Ejemplar” MIT-COE

**Objetivo:** Posicionar en Cundinamarca la cultura de “obrar ejemplar” es decir hacer siempre lo correcto en el ámbito público, privado, político, social, familiar donde se cohabita, desempeña e interrelaciona.

**Destinatarios del MIT - COE:** El Gobernador, los alcaldes, los servidores públicos, los diputados, los concejales; en la sociedad civil: los empresarios, los comerciantes, los transportadores, productores, los trabajadores, sus agremiaciones, la academia, las instituciones educativas; en la comunidad sus organizaciones comunitarias, los ciudadanos, los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.



### Subcomponentes del MIT- COE:

1. Gobierno Abierto: Voz Ciudadana, RPC, Dato Abierto
2. Alta Gerencia: Atención al ciudadano para el acceso a derechos, Manejo y custodia de los recursos, Índice de Buen Gobierno (IBG).
3. Código de Integridad: Honor a la Confianza y Semillero de Integridad

## Subcomponente 1: Gobierno Abierto

|                   |                  |                                   |
|-------------------|------------------|-----------------------------------|
| 1.1 Voz Ciudadana | 1.2 Dato Abierto | 1.3: Rendición Pública de Cuentas |
|-------------------|------------------|-----------------------------------|

### Objetivos

- Escuchar e incorporar la voz ciudadana en espacios y canales de participación para la deliberación de lo público
- Disponer para el ciudadano información y datos abiertos a la consulta, información, uso, co-creación y ejercicio del control social

### Estrategias:

- Reconocimiento e incorporación de la inteligencia colectiva ciudadana a los escenarios y mecanismos de participación; entre otros: Comités, Consejos, y Juntas Directivas.
- Protagonismo ciudadano en el ciclo de la gestión de políticas, programas y proyectos.
- Atención al ciudadano para acceder a derechos
- Administrar la gestión documental en cuanto a sus registros y archivos que garanticen:
  - ✓ Información exacta, fiable, utilizable y auténtica
  - ✓ Custodia documental
  - ✓ Protección historia patrimonial
- Diálogos RPC en espacios y medios accesibles y adecuados a la ciudadanía
- Publicar información de la gestión, datos y habilitación de sitios y medios de fácil consulta.
- Publicación de resultados de las auditorías que realizan los entes de control, las organizaciones multilaterales y el DNP
- Plan de Mejoramiento RPC y de la gestión y su avance visible

## Subcomponente 2: Alta Gerencia

|                   |                                       |                             |
|-------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| 2.1 Alta Gerencia | 2.2 Manejo y Custodia de los Recursos | 2.3 Índice de Buen Gobierno |
|-------------------|---------------------------------------|-----------------------------|

### Objetivos:

Gerencia para resultados favorables a la población y el territorio  
 Administración responsable, óptima y transparente del recurso humano, físico, financiero y tecnológico  
 Liderazgo de la Alta Dirección del Modelo Integrado de Transparencia “Cundinamarca Obra Ejemplar” e incentivos con ranking de calificación periódica

### Estrategias:

- Gerencia colaborativa en temas transversales
- Inversiones inteligentes para beneficio y prosperidad de la población y el territorio
- Inversión social para la equidad, inclusión y garantía de derechos

- Compras justas apoyadas en Colombia compra eficiente
- Sana Contratación: con pliego único, procesos abiertos y estandarizados, manual de la contratación
- Buen desempeño fiscal
- Talento humano para servir con mérito y ética al público
- Gestión de bienes e inventarios

### Subcomponente 3: Código de Integridad

|                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| 3.1 Semillero de Integridad | 3.2 Honor a la Confianza |
|-----------------------------|--------------------------|

#### Objetivos

Afianzar los valores éticos y de integridad desde la infancia, la familia, la sociedad y en los entornos donde se interactúa

Merecer la confianza y credibilidad del público por el estilo de gobierno abierto

#### Estrategias:

- Vivencia diaria del código de ética; obrar ejemplar y con integridad
- Enseñanza y vivencia desde la edad temprana de: la empatía para actuar en consideración al otro, la ética, los valores
- Acciones comprometidas para la mitigación y adaptación al cambio climático y la variabilidad climática
  - ✓ Disminución consumo papel, movilidad en bicicleta, manejo residuos tecnológicos, siembra de árboles, producción más limpia
- Publicación declaraciones de bienes e ingresos de la Alta dirección y los servidores públicos con responsabilidad de manejo de recursos
- A los intereses particulares anteponer los intereses colectivos para resolver éticamente los conflictos de interés y disuadir el clientelismo o colusión.
- Empoderamiento de la misión del servidor público para atender las necesidades del ciudadano
- Combatir la corrupción con mecanismos claros de denuncia y protección de informantes y facilitar la investigación y sanción en caso de evidencia.

## PAAC Componente 8: Monitoreo y evaluación del PAAC 2018

Le corresponde a la Oficina de Control Interno, hacer cuatrimestralmente el seguimiento y control al proceso de implementación y avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante las siguientes tres fechas hará el seguimiento:

- Abril 30,
- Agosto 31 y
- Diciembre 31

Los resultados serán publicados a los 10 días de cada una de las entregas del balance de gestión del PAAC según las 3 fechas anteriores.

Las fechas de publicación se harán durante:

- Los diez primeros días hábiles del mes de mayo,
- Los diez primeros días del mes de septiembre
- Los diez primeros días del mes de enero.

Las recomendaciones preventivas y correctivas resultado del seguimiento y evaluación serán asumidas por los responsables de cada componente y subcomponentes.

El porcentaje de avance en el PAAC será semaforizado y calificado así:

| <b>Ponderación</b> | <b>Nivel</b> | <b>Semaforización</b> |
|--------------------|--------------|-----------------------|
| Entre 0% a 59%     | Nivel baja   | Rojo                  |
| Entre 60% a 79%    | Nivel medio  | Amarillo              |
| Entre 80% a 110%   | Nivel alto   | Verde                 |

| <b>Formato para<br/>Seguimiento al PAAC<br/>Oficina de Control Interno</b> |                             |                           |                 |                      |
|--|-----------------------------|---------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Componente</b>  | <b>Actividad programada</b> | <b>Actividad cumplida</b> | <b>% avance</b> | <b>Observaciones</b> |
|  |                             |                           |                 |                      |
|  |                             |                           |                 |                      |
|  |                             |                           |                 |                      |
|  |                             |                           |                 |                      |