

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

Atlántico
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece que *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*. En cumplimiento de la citada norma y en el marco de sus competencias, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, han venido desarrollando una metodología para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, integrando las políticas descritas en el citado artículo 73, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014).

Para el Departamento del Atlántico, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC se ha convertido en un instrumento preventivo para la lucha contra la corrupción, consolidando acciones para la gestión de riesgos de corrupción, identificar las necesidades de racionalización de trámites, mejorar la atención del servicio al ciudadano, asegurar la rendición de cuentas de la Gobernación del Atlántico hacia la ciudadanía y el acceso a la información pública de todos nuestros grupos de interés. Las acciones que componen el -PAAC, están alineadas con el Plan de Desarrollo 2020-2023 “Atlántico Para la gente”, en particular con el eje 4, Institucionalidad, y cuyo objetivo es precisamente “responder a los cambios que exigen las demandas sociales de una comunidad en un marco de eficacia y eficiencia, impulsando políticas públicas cuyos contenidos estén encaminados a la satisfacción de las necesidades colectivas en un ambiente de respeto, inclusión y transparencia”.

También es importante destacar que todos estos esfuerzos en materia de transparencia se encuentran articulados con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de lo establecido en el Decreto 1499 de 2017. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, la Gobernación del Atlántico expidió las Resoluciones No. 000070 y No.000071 de noviembre 22 del 2018, mediante las cuales se crea e integran el Comité Departamental de Gestión y Desempeño y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño respectivamente y mediante la resolución N° 382 diciembre 16 de 2021 se hicieron ajustes al Comité de Gestión y Desempeño de la administración departamental.

Dando cumplimiento a las normas vigentes, el Departamento del Atlántico presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, el cual incluye las acciones que debe mantener y las nuevas acciones que espera implementar, con el propósito de prevenir, disminuir y controlar los posibles riesgos de corrupción en la administración departamental.

1 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



Este Plan contiene los componentes:

- **Componente:** Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.
- **Componente:** Racionalización de Trámites.
- **Componente:** Rendición de Cuentas.
- **Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano- lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Componente:** Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- **Componente:** Iniciativas adicionales.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción en la administración departamental, mediante la adopción e implementación formal de mecanismos de prevención y control frente a los riesgos de corrupción identificados en cada uno de los procesos de las áreas de la administración departamental, con el fin de mejorar la efectividad y los servicios en la gestión pública.

3. METODOLOGÍA UTILIZADA

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se construyó mediante reuniones, presenciales, virtuales y telefónicas con los funcionarios de las dependencias responsables, efectuando revisión de procesos, procedimientos y guías con las cuales se ejecutan las acciones para el cumplimiento de sus funciones y disminuir los riesgos de corrupción.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1. COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El desarrollo de este componente se basa en la identificación, el análisis, la evaluación y la mitigación de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de gestión de la Gobernación del Atlántico. Es un trabajo que se planifica y ejecuta de manera conjunta con las dependencias responsables de los procesos de la Entidad, utilizando rigurosamente la metodología establecida en la Política de Administración de Riesgos vigente.

En el año 2021, la Gobernación del Atlántico obtuvo la renovación de la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad bajo el estándar ISO 9001:2015, el cual ha permitido articular la gestión de riesgos de corrupción, en el marco de los requisitos

establecidos por esta norma técnica, en particular mediante el seguimiento y monitoreo de las acciones de control para la mejora continua.

Es importante tener en cuenta que durante la vigencia 2022, la Secretaría de Control Interno ha formulado su Plan Anual de Auditorías con un enfoque basado en riesgos, lo cual generará una dinámica en el ejercicio de las evaluaciones independientes, mediante la continua evaluación de los controles existentes y la presentación de recomendaciones sobre el tema en cada uno de los procesos de la Entidad.

4.1.1. Subcomponente: Política de Administración de Riesgos

En la vigencia 2021, la Gobernación del Atlántico actualizó la Política de Administración de Riesgos en el marco de la sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando como base la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 5, emanada del Departamento Administrativo de la Función Pública. Por lo tanto, en el 2022 se tiene proyectado su afianzamiento desde el punto de vista metodológico en cada uno de los procesos de la organización y las acciones de control requeridas para garantizar su cumplimiento.

4.1.2. Subcomponente: Mapa de Riesgos de Corrupción

Con fundamento en la metodología sobre riesgos de corrupción se definió para la Gobernación del Atlántico una matriz de riesgos y oportunidades, mediante la cual se identificaron, se valoraron y analizaron los riesgos de corrupción en los procesos.

4.1.3. Subcomponente: Consulta y Divulgación

La matriz de riesgos y oportunidades está disponible dentro de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad para consulta de los servidores públicos de la Entidad, y en la página Web de la gobernación del Atlántico para el conocimiento de la ciudadanía <https://www.atlantico.gov.co/index.php/plan-anticorrupcion-29355>.

4.1.4. Subcomponente: Monitoreo y Revisión

Durante el seguimiento que se realiza al mapa de riesgos de corrupción, los líderes de los procesos en conjunto con los equipos de mejoramiento deben monitorear y revisar el desarrollo y eficacia de los controles a los riesgos de corrupción a su cargo.

4.1.5. Subcomponente: Seguimiento

La Secretaría de Control Interno en sus procesos de auditoría interna realiza el seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, verificando el cumplimiento del cronograma de desarrollo de los controles y la efectividad de los mismos.

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada de ejecución
1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Actualización la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, de conformidad con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas	Documento con política de administración de riesgos adoptado y divulgado	Equipo Calidad, secretaria de control interno y líderes de proceso	30-abr-22
2. Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción	Líderes de proceso, con el apoyo de las Secretarías de Planeación y de Control Interno	30-ago-22
3. Monitoreo y revisión	3.1 Realización de actividades de monitoreo	Documento (acta) que evidencie monitoreo por cada líder de proceso	Líderes de proceso, con el apoyo de las Secretarías de Planeación (Segunda Línea de Defensa) y de la Secretaría de Control Interno (Tercera Línea de Defensa)	30-nov-22

4. Seguimiento	4.1	Seguimiento a mapa de corrupción	Informe de seguimiento a Mapa de Riesgos de corrupción	Secretaría de Control Interno	Con corte a 30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre, y publicados en los 10 primeros días hábiles siguiente a la fecha de corte.
----------------	-----	----------------------------------	--------------------------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.2. COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En cumplimiento a la política de racionalización de trámites liderado por la Función Pública, la Gobernación del Atlántico establece un cronograma que permite identificar las actividades y acciones que serán ejecutadas durante el año 2022 y las cuales tienden a lograr la racionalización los trámites que se detallan en el siguiente cuadro.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR												ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Cuatrimstre	Clasificación orgánica	Sector	Departamento	Municipio	Nivel	Naturaleza jurídica	Suborden	Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora para implementar	Beneficio al ciudadano o/y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable
Abril	Ejecutiva	No Aplicada	Atlántico	Barranquilla	Central	Gobernación	Departamental	Modelo Único o Hijo	17789	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos.	Inscrito	La radicación del trámite es presencial, el solicitante debe desplazarse hacia el punto de atención.	Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de archivos se realice por medios virtuales. Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de archivos se realice por medios virtuales.	Realizar el intercambio de información automática. Generar confianza y transparencia en los procesos internos. Reduce el tiempo y recursos en la manipulación de archivos físicos.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	29/01/2022	31/08/2022	1/09/2022	Secretaría de Salud
Abril	Ejecutiva	No Aplicada	Atlántico	Barranquilla	Central	Gobernación	Departamental	Modelo Único o Hijo	17810	Apertura de los centros de estética y similares	Inscrito	La radicación del trámite es presencial, el solicitante debe desplazarse hacia el punto de atención.	Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de archivos se realice por medios virtuales. Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de	Realizar el intercambio de información automática. Generar confianza y transparencia en los procesos internos. Reduce el tiempo y recursos en la manipulación de archivos físicos.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	29/01/2022	31/08/2022	1/09/2022	Secretaría de Salud

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

												archivos se realice por medios virtuales.								
Abril	Ejecutiva	No Aplicada	Atlántico	Barranquilla	Central	Gobernación	Departamental	Modelo Único o Hijo	9093	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscrito	La radicación del trámite es presencial, el solicitante debe desplazarse hacia el punto de atención.	Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de archivos se realice por medios virtuales. Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de archivos se realice por medios virtuales.	Realizar el intercambio de información automática. Genera confianza y transparencia en los procesos internos. Reduce el tiempo y recursos en la manipulación de archivos físicos.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	29/01/2022	31/08/2022	1/09/2022	Secretaría del Interior
Abril	Ejecutiva	No Aplicada	Atlántico	Barranquilla	Central	Gobernación	Departamental	Modelo Único o Hijo	8896	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	Inscrito	La radicación del trámite es presencial, el solicitante debe desplazarse hacia el punto de atención.	Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de archivos se realice por medios virtuales. Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de archivos se realice por medios virtuales.	Realizar el intercambio de información automática. Genera confianza y transparencia en los procesos internos. Reduce el tiempo y recursos en la manipulación de archivos físicos.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	29/01/2022	31/08/2022	1/09/2022	Secretaría del Interior

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

													se realice por medios virtuales.							
Abril	Ejecutiva	No Aplicada	Atlántico	Barranquilla	Central	Gobernación	Departamental	Modelo Único o Hijo	10975	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscrito	La radicación del trámite es presencial, el solicitante debe desplazarse hacia el punto de atención.	Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de archivos se realice por medios virtuales. Generar los mecanismos para que la información de consulta o intercambio de archivos se realice por medios virtuales.	Realizar el intercambio de información automática. Generar confianza y transparencia en los procesos internos. Reduce el tiempo y recursos en la manipulación de archivos físicos.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	29/01/2022	31/08/2022	1/09/2022	Secretaría del Interior

4.3. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público de conformidad con el Manual Único de Rendición de Cuentas V2-MURC.

4.3.1. Objetivo general

Consolidar el proceso permanente de la rendición de cuentas a la ciudadanía, cumpliendo con la obligación como entidad gubernamental, promoviendo espacios de participación ciudadana, mediante la información, diálogo, y responsabilidad generando respuestas claras, concretas y precisas garantizando la protección de los derechos humanos.

4.3.1.1. Objetivos específicos

- Diseñar mecanismos de participación ciudadana en materia de información, dialogo y responsabilidad.
- Implementar espacios que faciliten la interacción de la entidad con la ciudadanía en torno a los resultados de gestión.
- Dar a conocer la gestión de la gobernación departamental del Atlántico con el objetivo de fortalecer la relación con los grupos de interés, incrementando los niveles de credibilidad, confianza y transparencia socializando los procesos de rendición de cuentas.

4.3.2. Marco Normativo

Normatividad	Descripción
Artículo 23, Constitución Política de Colombia.	Hace mención del derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos.

Artículo 74, Constitución Política de Colombia.	Consagra el derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.
Artículo 209, Constitución Política de Colombia.	Estipula la “Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración. Dejar ver lo público”.
Ley 1757 de 2015.	Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos
Ley 1712 de 2014.	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1474 de 2011.	Indica que “Todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía”
Ley 489 de 1998, conocida como ‘Ley Anti-trámites’.	Estableció que las entidades públicas deben publicar de manera permanente, y actualizar, todo lo relacionado con sus competencias, funciones y servicios en las plataformas de que disponga para el conocimiento de la ciudadanía: medios impresos y/o electrónicos, atención telefónica y por correo electrónico
Ley 190 de 1995.	Estatuto Anticorrupción. Regula e incluye aspectos varios de la publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para aquellos que se nieguen a proporcionar información al público.
Ley 152 de 1994.	Plan de Desarrollo.

Ley 57 de 1985.	Contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a documentos públicos.
Decreto 1499 de 2017.	Adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y comprende la política de Gestión y Desempeño Institucional: "Participación ciudadana en la gestión pública".
Decreto 3851 de 2006.	Define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de portales web para su difusión. Decreto 103 de 2015 que reglamenta la Ley 1712 de 2014
Decreto 1 de 1984 del Código Contencioso Administrativo	Regula el derecho de petición en interés general, particular y de petición de informaciones.
Documento CONPES 3654 del 2010,	Establece los lineamientos de política para consolidar la rendición de Cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

4.3.3. Elementos en los que se fundamenta el proceso de rendición de cuentas

La estrategia de Rendición de Cuentas de la gobernación del Atlántico está enmarcada en los elementos estructurantes: información, diálogo y responsabilidad en la cual se fomenta la participación de los ciudadanos y se construye una relación de doble vía con actores sociales acerca de la gestión que realiza la Entidad. Así como acciones con enfoque basado en Derechos Humanos y paz, a la vez que se orientará la relación de dicho enfoque con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

No hay que olvidar que la Rendición de Cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público.

Para tal fin, la Gobernación del Atlántico busca a través de la definición de esta estrategia, garantizar los mecanismos adecuados de interlocución y diálogo con la ciudadanía, enmarcado en un ámbito legal que comprende la Constitución Política de Colombia, las Políticas de Desarrollo Administrativo, el CONPES 3654 de 2010 se señala que: “En la rendición de cuentas, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”.

La cultura de rendición de cuentas se fundamenta en un lenguaje comprensible al ciudadano y la apropiación de tres elementos fundamentales del proceso: Información, Diálogo y Responsabilidad. En ese sentido, resulta pertinente describir los elementos de la rendición de cuentas, los cuales se presentarán en un lenguaje claro que garantice una comunicación comprensible con los diferentes públicos:

- **Información:** informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
- **Diálogo:** hace referencia a dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.
- **Responsabilidad:** busca responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria.

4.3.4. La rendición de cuentas en la Gobernación Departamental del Atlántico opera de la siguiente manera

A continuación, se describen las fases que la gobernación del Atlántico realizó para la elaboración de esta estrategia y el Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas en la entidad.

4.3.4.1. Definición del equipo líder para implementar el proceso de rendición de cuenta

Se conforma un grupo interno de apoyo para implementar las acciones del logro de los objetivos del proceso de Rendición de Cuentas del gobierno departamental, teniendo como referencia los lineamientos que establece el Manual Único de Rendición de Cuentas. Este grupo está liderado por la subsecretaria de Desarrollo Estratégico de Planeación.

4.3.4.2. Autodiagnóstico a partir de la evaluación de la estrategia de rendición de Cuentas de la vigencia anterior

Como resultado de la evaluación adelantada a través del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión -FURAG por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, el gobierno departamental formuló dentro del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, unas actividades con el fin de fortalecer la relación con los ciudadanos, revisión y/o ajustes de las herramientas que apoyan la gestión de los canales de servicio al ciudadano.

4.3.4.3. Identificación de los grupos de interés de acuerdo las fichas de caracterización de usuarios la entidad definió como sus grupos de interés así

Actores del poder institucional (entidades públicas, alcaldías, gobernaciones y organismos de control), actores del saber (academia, contadores públicos y gremios del sector contable), actores de la comunidad (ciudadanos y veedurías).

4.3.4.4. Identificación de los temas prioritarios para la rendición de cuentas

Se categorizó la información de acuerdo a las requeridas por normatividad, que por estricto cumplimiento se deben transmitir, de igual forma y de acuerdo a la cantidad de solicitudes recibidas por medio de encuestas de los grupos de valor y de interés a través de la participación ciudadana que promueve la gobernación departamental.

4.3.4.5. Cronograma de actividades

Siguiendo con los lineamientos y dar cumplimiento al Manual Único de Rendición de Cuentas V2, la -CGN establece las siguientes actividades teniendo en cuenta cada uno de los elementos que compone el proceso de Rendición de Cuentas.

4.3.4.5.1. Actividades para el elemento de información

Acciones	Descripción	Responsable	Frecuencia
Análisis del estado de rendición de cuentas en la entidad.	Análisis interno que permita contar con insumos relevantes para diseñar la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Secretaría de Planeación.	Anual
Elaboración y presentación de la estrategia (Cronograma)	Construcción del objetivo principal y sus acciones para garantizar el éxito de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Secretaría de Planeación.	Anual

Caracterización de usuarios y/o grupos de interés.	Identificación de las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que participarán en la audiencia pública.	Secretaría de Planeación.	Anual
Realización de una encuesta para identificar las necesidades de información de la población objeto de la entidad.	Identificar las necesidades de información de los grupos de interés y usuarios para definir temas de audiencia pública.	Secretaría de Planeación y sistemas.	Anual
Elaboración del informe de gestión y de ejecución de presupuesto.	Informe detallado con los resultados de la gestión de la gobernación departamental del Atlántico que deberá incluir las necesidades de información de los grupos de interés identificadas.	Secretaría de Planeación y comité institucional de Gestión y desempeño.	Anual
Publicación del informe para conocimiento de la ciudadanía.	Inclusión del informe de Rendición de Cuentas en la página web de la gobernación departamental del Atlántico para conocimiento de la ciudadanía en general.	Secretaria de Planeación.	Anual
Elaboración de video sobre los resultados de gestión de la entidad.	Elaboración de video para rendir cuentas a la ciudadanía.	Secretaría de Planeación - apoyo informática	Anual
Diseño de publicidad.	Diseño de piezas publicitarias para portal web y urna de cristal promocionando los servicios que ofrece la entidad y espacios de participación disponibles.	Secretaría de Planeación y Prensa.	Anual



Construcción y difusión de comunicados de prensa.	Boletines de prensa que den cuenta de la gestión realizada por la entidad durante la vigencia.	Secretaría de Planeación y Prensa.	Anual
Uso de redes sociales.	Promoción de la gestión de la entidad a través de redes sociales.	Secretaria de Planeación - apoyo informática	Anual
Utilización de espacios en medios de comunicación masiva.	Gestionar espacios en medios de comunicación para posesionar la entidad.	Secretaría de Planeación y Prensa.	Anual
Elaboración de carteleras o avisos informativos.	Publicación en pantallas de información actualizada de la gestión misional.	Secretaría de Planeación y Prensa.	Anual
Implementación de modelo de apertura de datos.	Actualización de inventario de datos abiertos.	Secretaria de Planeación - apoyo informática.	Anual
Actualización de Sede Electrónica.	Actualización del contenido de texto, audio, imágenes o videos relacionados con el proceso de Rendición de Cuentas en la página web de la Organización.	Secretaria de Planeación - apoyo informática.	Anual

4.3.4.5.2. Actividades para el elemento de diálogo

Acciones	Descripción	Responsable	Frecuencia
Invitación, telefónica (Fija o móvil) correo masivo a organizaciones sociales, gremios, academia.	Convocatoria para fomentar la participación en la Audiencia Pública o espacios de diálogo de Rendición de Cuentas.	Secretaría de Planeación con apoyo de informática.	Anual
Promoción de ejercicios de participación través de urna de cristal	Promover participación ciudadana en ejercicios de rendición de cuentas a través de urna de cristal.	Secretaría de Planeación con apoyo de informática y comunicación.	Anual



Espacios de dialogo y rendición de cuentas a partir de las nuevas tecnologías de información (Foro Virtual)	Establecer espacio de participación en portal web (Foro virtual) que permita la interacción de la entidad con la ciudadanía en torno a los resultados de gestión.	Secretaría de Planeación con apoyo de informática y comunicación.	Anual
Video streaming.	Presentar los resultados de la gestión del 2022 a los ciudadanos de todo el departamento a través del video streaming.	Secretaría de Planeación con apoyo de informática y comunicación.	Anual
Espacio de participación ciudadana en el portal web y en aplicación móvil.	Implementar espacio de interacción invitando a los ciudadanos a dejar sus preguntas, sugerencias u opiniones.	Secretaría de Planeación con apoyo de informática y comunicación.	Anual

4.3.4.5.3. Actividades para el elemento de responsabilidad

Acciones	Descripción	Responsable	Frecuencia
Capacitar a funcionarios y colaboradores acerca del proceso de rendición de cuentas.	Realizar jornada de sensibilización de la importancia y el compromiso de todos servidores de rendir cuentas a la ciudadanía.	Secretaría de Planeación.	Anual
Concurso de conocimiento de la entidad.	Concurso realizado entre los servidores públicos de la gobernación departamental del Atlántico para un mayor nivel de socialización del proceso de Rendición de cuentas.	Secretaría de Planeación.	Anual

Funcionario colaborador.	Servidores públicos actuando como ciudadanos comunes que contribuyen a verificar de manera aleatoria las acciones de información y diálogo del proceso de Rendición de Cuentas.	Secretaría de Planeación.	Anual
Evaluación de cada una de las acciones planteadas en la estrategia (logros y dificultades).	Seguimiento a las actividades propuestas en la estrategia y su conjunto para determinar el nivel de cumplimiento e identificar acciones de mejora que deberán ser implementadas.	Secretaría de Planeación.	Anual
Informe general de la Rendición de Cuentas	Informe detallado con los resultados del proceso de Rendición de Cuentas que deberá incluir debilidades, retos y oportunidades que permitan, formular, implementar y divulgar acciones de mejora.	Secretaría de Planeación.	Anual
Encuestas y Difusión de Resultados (Preguntas a los Ciudadanos Sobre Temáticas Misionales y Resultados de la Gestión).	Conocer la percepción de las personas con respecto al ejercicio de Rendición de Cuentas llevado a cabo por la Gobernación del Atlántico.	Oficina de Control Interno.	Anual
Evaluaciones externas.	Evaluación del cumplimiento de objetivos con los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Oficina de Control Interno.	Anual

4.3.4.5.4. Audiencia pública

La Audiencia Pública de rendición de cuentas, es un espacio de participación ciudadana, puede ser establecida por la administración departamental y para los ciudadanos interesados en participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta Central se ha dispuesto del siguiente reglamento:



4.3.4.5.4.1 Reglamento

La Audiencia Pública es un espacio de participación ciudadana propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde en un acto público la comunidad en general y organizada asiste, para intercambiar información, solicitar explicaciones, realizar evaluaciones y hacer propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad según lo contemplado en el Plan de Desarrollo “Atlántico para la Gente” 2020-2023, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

4.3.4.5.4.2. ¿Para qué un reglamento?

Se debe establecer e implementar un Reglamento para la Audiencia Pública Rendición de Cuentas, con el fin de garantizar que los interlocutores (Asociaciones, Gremios, Veedurías, Universidades, Medios de Comunicación y ciudadanía en general) conozcan con anticipación la manera en la que pueden participar del evento de la Rendición Pública de Cuentas, asegurando de esta manera un ejercicio respaldado por un procedimiento efectivo y transparente.

4.3.4.5.4.3. Disposiciones

Se han establecido unas directrices que orientarán la preparación y el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que puede ser en modalidad presencial o virtual, con unas reglas claras para la participación en tres instancias de este ejercicio democrático así:

4.3.4.5.4.4. Antes de la audiencia pública para la rendición de cuentas

La inscripción de preguntas para participar en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas deberá realizarse hasta unos días antes de llevarse a cabo, a través de los mecanismos relacionados a continuación:

- Por correo electrónico: Escribir un mensaje de correo electrónico a la dirección rendiciondecuentas@atlantico.gov.co que incluya, entre otros, los siguientes datos de identificación: nombre, correo electrónico o dirección de contacto, pregunta o sugerencia, aclaración de si contempla o no asistir a la Audiencia Pública presencial, relación de documentos aportados como soporte y número de folios que los componen.
- En la página Web de la entidad: www.atlantico.gov.co, en el vínculo de “RENDICION DE CUENTAS – AUDIENCIA PUBLICA”, donde se detalla la información requerida. Bajo esta modalidad, las preguntas no podrán exceder de un máximo de una (1) hoja tamaño carta. Las respuestas a estas consultas serán resueltas el día de la Audiencia.



- Enviando la pregunta y/o inquietud en sobre cerrado a nombre de la Secretaría de Planeación Departamento del Atlántico, Referencia: 'Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas'. Incluir, entre otros, los siguientes datos de identificación: nombre, dirección de contacto, correo electrónico, pregunta, aclaración de si contempla o no asistir a la Audiencia Pública presencial o virtual, relación de documentos soporte aportados y número de folios que los componen. El Formato para la inscripción de preguntas se encuentra en la Página Web de la entidad, www.atlantico.gov.co en el Link RENDICION DE CUENTAS – AUDIENCIA PÚBLICA.

4.3.4.5.4.5. Durante la audiencia pública para la rendición de cuentas

Las personas que formularon alguna pregunta deberán presentarse en el lugar indicado y/o acceder a la plataforma en el caso que esta sea virtual el día de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y esperarán el espacio dispuesto para la sesión de preguntas y respuestas, en el que tendrán la oportunidad de exponer su inquietud en los mismos términos en que fue inscrita.

En caso de ser presencial la identidad de los asistentes será constatada con la presentación de la cédula de ciudadanía o documento de identidad, y si es de manera virtual con el registro en la plataforma. Para acceder al recinto en el que se realizará la Audiencia Pública, se confrontará el listado (registro) de inscritos y se le indicará el sitio del Auditorio donde deberán ubicarse. No se permitirá el ingreso de personas que evidencien estado de embriaguez u otra situación anormal de comportamiento. Sólo se aceptarán intervenciones relacionadas con los contenidos del Informe de Rendición de Cuentas.

4.3.4.5.4.6. Del Moderador de la Audiencia Pública

Para garantizar el orden, la GOBERNACIÓN DEL ATLANTICO designará un moderador, el cual estará encargado de administrar los tiempos y coordinar las intervenciones ya sea presencial o virtual. Dentro de las funciones del moderador se encuentran las siguientes:

- Presentar la agenda del día y explicar las reglas para el desarrollo de la Audiencia basadas en el presente reglamento.
- Garantizar que todos los participantes inscritos tengan un adecuado tiempo de intervención.
- Moderar el desarrollo de la Audiencia Pública.
- Velar por que los participantes (ciudadanos, representantes de organizaciones civiles y funcionarios) respeten el espacio otorgado, así como las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de

cada una de las intervenciones. Es importante tener en cuenta que la Rendición de Cuentas es un ejercicio democrático para el mejoramiento de la gestión y el control social, a través de la participación ciudadana, que no debe convertirse en un debate.

- Garantizar que las intervenciones se hagan sobre las temáticas establecidas por la ciudadanía, a través de la inscripción previa de preguntas y respuestas. Intervenciones en temáticas diferentes a las establecidas no serán permitidas, como tampoco aquellas que no se encuentren relacionadas con los contenidos del Informe de Rendición de Cuentas.

- De igual forma, el moderador garantizará que la entidad responda apropiadamente a las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones.

4.3.4.5.4.7. Del desarrollo de la Audiencia Pública

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas estará dividida de la siguiente manera: Intervención de la entidad: Espacio en el que la GOBERNADORA DEL ATLANTICO, representante legal de la entidad, presentará su informe, así como los demás funcionarios que se designen para tal fin. Dentro de los contenidos a tratar en la Rendición Pública de Cuentas se encuentran:

a) Informe de Gestión con los resultados de las actividades, planes y proyectos emprendidos por la entidad durante el período año 2022. En esta sesión se presentan los resultados y metas del Plan de Desarrollo “Atlántico para la Gente” 2020-2023 establecidas para la vigencia 2022. b) Informe financiero a nivel presupuestal y contable.

c) Presentación de los Planes y Proyectos para la presente vigencia, enmarcados dentro del Plan de Desarrollo.

d) Intervención de las organizaciones sociales o ciudadanos inscritos: Durante este espacio intervendrán las personas que están previamente inscritas y que han manifestado el interés de participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

De conformidad a lo establecido en el presente reglamento, contarán con un tiempo de cinco minutos para formular su respectiva solicitud. La Entidad contará con cinco minutos para responder.

4.3.4.5.4.8. Cierre y evaluación de la audiencia

En esta sesión se presentarán las conclusiones de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y se distribuirá de manera presencial o virtual entre los participantes una encuesta de evaluación de la jornada de Rendición de Cuentas, que tendrá una duración máxima de 15 minutos. Todas las intervenciones quedarán registradas y

consignadas en el Informe de Seguimiento a la Rendición Pública de Cuentas que se publicara en la página Web de la Entidad. Del registro y seguimiento de las preguntas y propuestas, aquellas preguntas que no puedan responderse durante la audiencia quedarán registradas y consignadas, para luego ser respondidas en el Informe de Seguimiento a la Rendición de Cuentas.

4.3.4.5.4.9. Después de la audiencia pública de rendición de cuentas

Los resultados de la Rendición Pública de Cuentas serán consignados en un documento de las memorias de la Audiencia Pública. Dentro de este documento se incluirá un resumen del desarrollo de la audiencia, las respuestas de la GOBERNACIÓN DEL ATLANTICO a la totalidad de las preguntas inscritas con anterioridad por parte de la ciudadanía y las Organizaciones Civiles, así como una relación de las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones del público, con las respuestas correspondientes. Igualmente se presentará una evaluación de la experiencia, basada en los resultados obtenidos de la encuesta de evaluación.

4.3.4.5.4.9.1. Subcomponente. Información de calidad y en lenguaje comprensible

En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la información sobre el avance de los programas, proyectos y demás actividades para la ejecución del plan de desarrollo es presentada en lenguaje claro, comprensible, objetivo y coherente; de acuerdo con las metas establecidas. Además del uso de las herramientas tecnológicas: videos, diapositivas y utilizando los recursos de las redes sociales.

4.3.4.5.4.9.2. Subcomponente. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

En el marco de la transparencia en la administración pública la Gobernación del Atlántico pone a disposición de la comunidad las herramientas tecnológicas y de comunicación para desarrollar un proceso de rendición de cuentas permanente a los ciudadanos, a través de la publicación de noticias, acontecimientos e información de interés general que deba ser de dominio público. De igual forma, se utilizan las redes sociales tales como Twitter, Instagram, Facebook y Whatsapp para recibir, atender inquietudes y sugerencias de los clientes externos, creando una comunicación de doble vía que le permite a la entidad una relación más cercana y de confianza con los ciudadanos.

4.3.4.5.4.9.3. Subcomponente. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

La Secretaría de Planeación Departamental en articulación con la Oficina de Comunicaciones de la Gobernación adelantan campañas de divulgación y difusión en

los medios de comunicación y redes sociales de los asuntos de interés colectivo y con incidencia en la vida de las comunidades más específicamente en los 22 municipios que conforman el Departamento del Atlántico.

4.3.4.5.4.9.4. Subcomponente. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

La Secretaría de Planeación Departamental en coordinación con la Secretaría de Control Interno realiza la evaluación del proceso de rendición pública de cuentas, donde se aplica una encuesta de satisfacción a los participantes del evento; la cual se tabula y publica en la página web institucional. Con base en estos resultados, se elabora un plan de mejoramiento para disminuir las debilidades evidenciadas, en caso de presentarse.

4.3.4.5.4.10. Cronograma informe de gestión

Componente: Rendición de Cuentas					
Subcomponente		Actividades	Producto	Responsable	Fecha programa de ejecución
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Proyección y envío de oficios solicitando a cada dependencia de la gobernación, el informe de gestión 2022.	100% oficios entregados	Secretaría de Planeación - Subsecretaría de Direccionamiento	4 de noviembre de 2022
	1.2	Recepción, revisión y ajuste y consolidación de los informes de gestión	100% informes recibidos	Secretaría de Planeación - Subsecretaría de Direccionamiento	12 de diciembre de 2022
	1.3	Elaboración del informe de gestión preliminar 2022	Informes consolidados y ajustado.	Secretaría de Planeación - Subsecretaría de Direccionamiento	28 de enero de 2023
	1.4	Publicación en la página web del informe de gestión preliminar 2022	Informe publicado	Secretaría de Planeación - Secretaría de TICS	31 de enero de 2023

	1.5	Desarrollo de la Socializaciones de Rendición de Cuentas Subregionales	Socialización de los informes	Secretaría de Planeación- Despacho Gobernador	14 al 25 de marzo de 2023
	1.6	Desarrollo de la audiencia central de rendición pública de cuentas presencial o virtual	Audiencia realizada	Secretaría de Planeación- Despacho Gobernador	8 de abril de 2023
	1.7	Elaboración de las memorias que incluyen las respuestas de inquietudes presentadas	Memorias elaboradas	Secretaría de Planeación	11 de abril al 20 de mayo de 2023
	1.8	Publicación en la página web de la gobernación de las memorias que incluyen las respuestas de inquietudes presentadas	Memorias publicadas	Secretaría de Planeación - Secretaría de TIC	24 de mayo de 2023
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Seguimiento al cumplimiento de las metas de corto, mediano y largo plazo establecidas en el plan de desarrollo Departamental.	Informe de seguimiento socializado	Secretaría de Planeación - Subsecretaría de Direccionamiento Estratégico.	14 al 25 de marzo de 2023
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Divulgación y difusión a través de los medios de comunicación sobre programas, proyectos y acciones en cumplimiento del plan de desarrollo	Ciudadanía informada Durante	Secretaría de Planeación - Oficina de Comunicaciones - Despacho Gobernadora	Vigencia 2022.



Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional.	4.1	Evaluación del proceso de rendición pública de cuentas.	Informe de rendición pública de cuentas elaborado.	Secretaría de Planeación - Subsecretaría de Direccinamiento Estratégico - Secretaría de Control Interno.	31 de mayo de 2023
	4.2	Retroalimentación y ajuste al proceso de rendición de cuentas	Informe ajustado.	Secretaría de Planeación- Subsecretaría de Direccinamiento Estratégico - Secretaría Control Interno.	15 de junio de 2023.

4.3.5. Evaluación y seguimiento

La Oficina de Control Interno realizará una evaluación y monitoreo del cumplimiento de los objetivos con los asistentes a la Audiencia Pública de rendición de cuentas con enfoque en Derechos Humanos y paz. Adicionalmente, a través de los procesos de autoevaluación se realizará un informe de cumplimiento de las actividades definidas en la presente estrategia, cronograma y matriz de responsabilidades que de él se deriven. Una vez entregado este informe se identificarán las debilidades, retos u oportunidades para formular, implementar y divulgar acciones de mejora.

4.4. COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El proceso de Atención al Ciudadano de nuestra entidad, adscrito a la Subsecretaría de Servicios Administrativos de la Secretaría General, comprometido con el servicio a sus grupos de valor, diseñó e implementó en las mejoras de su sistema de gestión de la calidad, el proceso atención al ciudadano, con el fin de implementar las políticas y directrices que garanticen la prestación del servicio de atención al ciudadano y partes interesadas mediante los distintos canales estipulados; obedeciendo a los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio; que satisfaga las necesidades y expectativas del ciudadano y demás partes interesadas.

La Entidad, tiene como propósito promocionar el lenguaje claro, de tal manera que día a día mejoremos la comunicación con la ciudadanía; esto implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. Dicho lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

4.4.1. Subcomponente: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

Durante la vigencia 2022, se proyecta la creación de la Oficina / Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, el cual tendrá a su cargo la gestión del proceso con el mismo nombre y que hace parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.4.2. Subcomponente: Fortalecimiento de los canales de atención

Con el fin de mantener una eficiente comunicación con el ciudadano, habilitamos el canal virtual, lo cual a la fecha se ha afianzado una vez iniciada la atención presencial manteniendo los protocolos de bioseguridad en el edificio.

A continuación, describimos cada uno de los canales habilitados:

Para la entidad es un compromiso brindarle al ciudadano un trato digno, considerado y respetuoso, facilitando el acceso a los canales de comunicación; por lo cual tenemos a su disposición el correo oficial de la entidad, atencionalciudadano@atlantico.gov.co, donde puede radicar cualquier solicitud, que el considere. Esta ha sido una herramienta que nos ha permitido recepcionar y responder mensajes mediante un sistema de comunicación basado en un protocolo estándar.

El JIVOCHAT es un chat en vivo para interactuar en tiempo real con el ciudadano desde cualquier parte del mundo, al cual se puede acceder a través de nuestra página web www.atlantico.gov.co; de lunes a viernes es atendido por nuestros agentes en el siguiente horario: 8:00 a.m. – 4:00 p.m.

Es una herramienta de comunicación especialmente diseñada para conectarnos con los ciudadanos de forma directa, rápida y segura. Entre otras cosas, podemos obtener un historial de cada conversación y reportes que nos indican a cuántos ciudadanos atendió el equipo durante el día.

- Con el propósito de facilitar al ciudadano la presentación de sus inquietudes, se habilita el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (P.Q.R.S.D.) que permite registrar, tramitar, controlar y administrar los requerimientos de los ciudadanos y solicitud de información de manera oportuna y eficiente. Se establece el procedimiento para la recepción de una PQRSD, lo cual se encuentra publicado en nuestra página web, www.atlantico.gov.co.

En consecuencia, se habilitó el seguimiento de las PQRSD radicadas en el sistema de información, para que el ciudadano tenga la certidumbre de que serán atendidos sus requerimientos. En la página web, está publicado el procedimiento para interponer una PQRSD, en el cual detallamos cada paso a seguir, así como también se encuentra disponible el seguimiento que se puede realizar el número de radicado, de esta manera, es fácil conocer el estado de su trámite y posterior respuesta.

Adicionalmente, en desarrollo de este subcomponente, se realizará la actualización del Sistema de Gestión Documental Orfeo, con el fin de facilitar la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.

4.4.3. Subcomponente: Subcomponente Talento Humano

Mediante la construcción participativa del Plan Institucional de Capacitación, se desarrollará la Ruta del Servicio, pretendiendo en los servidores públicos la generación de convicciones hacia la creación de mecanismos innovadores que permitan la satisfacción de los ciudadanos. La materialización de esta intención se verá reflejada en acciones de formación concretas orientadas a este objetivo.

4.4.4. Subcomponente: Normativo y Procedimental

Para la presente vigencia, se actualizarán los procedimientos de recepción y respuesta peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, de conformidad con la implementación de la nueva versión del Sistema de Gestión Documental Orfeo. Además, se continuará con la elaboración de los informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y evidenciar el porcentaje de cumplimiento en la oportunidad en las respuestas por dependencia y consolidado, así mismo se actualizará y publicará la carta de trato digno.

4.4.5. Subcomponente: Relacionamiento con el ciudadano

Durante el 2022 se continuará con las actividades de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos, desde los procesos misionales, buscando contar con información oportuna y pertinente para la toma de decisiones en la mejora de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos a la comunidad atlanticense.

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias					
Subcomponente		Actividades	Producto	Responsable	Fecha de ejecución
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecimiento de la oficina - grupo de trabajo de Atención al Ciudadano adscrita a la oficina de Subsecretaria de Servicios	Acto administrativo de creación de la Oficina - grupo de trabajo	Secretaria General - Subsecretaria de Servicios Administrativos	31-dic-22

		Administrativos, lo cual se encuentra contemplado en el proceso de modernización.			
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualización de Orfeo.	Sistema de Información Orfeo actualizado e implementado.	Secretaria General	31-dic-22
	2.2	Creación de nuevos indicadores orientados a medir el desempeño de los canales de atención.	Un indicador de desempeño por canal implementado.	Secretaria General - Subsecretaria de Servicios Administrativos	31-dic-22
	2.3	Socializar protocolos de atención al ciudadano, a los agentes de las diferentes plataformas de atención y a las demás dependencias que también atienden ciudadanos desde sus diferentes actividades.	100% de los agentes de atención al ciudadano capacitado en los protocolos de atención.	Secretaria General - Subsecretaria de Servicios Administrativos	31-dic-22
3. Talento Humano	3.1	Capacitación permanente a funcionarios que prestan servicio al ciudadano, con el fin de fortalecer la calidad de los trámites y	100% de ejecución de actividades de formación programadas.	Secretaría General - Subsecretaria de Talento Humano	31-dic-22



		servicios que se prestan.			
4. Normativo y procedimental	4.1	Actualización de los procedimientos de acuerdo con la implementación del Sistema Documental Orfeo.	Procedimiento elaborado, socializado y enmarcado en el Sistema de Gestión de Calidad.	Secretaria General - Subsecretaria de Servicios Administrativos	31-dic-22
5. Relación con el ciudadano	5.1	Medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Medición de la percepción de los ciudadanos en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Secretaria General - Subsecretaria de Servicios Administrativos	31-dic-22

4.5. COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Ley 1712 de 2014 definió el acceso a la información pública como el derecho fundamental que tienen todas las personas de “conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados”. De acuerdo con esto todas las personas sin distinción alguna de edad, condición o nacionalidad tienen derecho a acceder a la información pública.

De acuerdo a esta Ley Estatutaria, entenderemos como información pública, aquella que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran o controlen, en cualquier formato y en el desarrollo de sus funciones, es decir, en el desarrollo de los fines propios del estado.

En ejercicio de este derecho fundamental, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública que posea la entidad. Solo en casos excepcionales y previamente establecidos podrá ser restringido dicho acceso.



Este derecho obliga a divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna a las solicitudes de acceso presentada por los ciudadanos. La Gobernación del Atlántico ha agregado en su página web, el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se encuentra de manera organizada la información de interés para los ciudadanos.

Para dar cumplimiento con lo anterior, la Gobernación se apoya en las tecnologías de la información y la comunicación-TIC- como herramienta fundamental para garantizar el acceso de la información generada en el cumplimiento misional de la entidad y aquella que deba ser de dominio y conocimiento público.

4.5.1. Subcomponente: Lineamientos de Transparencia Activa

La Transparencia activa es una de las formas que ha establecido la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, para que haya disponibilidad de información en todas las páginas web de quienes deben cumplir con esta legislación.

Visto de otra forma, es la obligación que tienen los sujetos obligados de divulgar proactivamente información pública. Esto quiere decir que se tiene la responsabilidad de publicar en las páginas web, al menos unos mínimos de información, que sea de interés para los ciudadanos y sus usuarios. A partir del cumplimiento de la Ley de Transparencia, se ha venido fortaleciendo la página web de la entidad, a fin de facilitar el acceso y navegabilidad de los usuarios en la página. Es así como, se ha fortalecido el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página actual donde se han adicionado, actualizado y organizado instrumentos y documentos de interés general.

En la presente vigencia se continuará fortaleciendo la página web de acuerdo con los lineamientos de la Ley de Transparencia para facilitar el acceso a la información y se continuará con la implementación del procedimiento para actualización de la página web.

4.5.2. Subcomponente: Lineamientos de Transparencia Pasiva

La Ley 1712 de 2014 en su artículo 24 determinó que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la Ley y la constitución. Como lo establece el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, la solicitud de acceso a la información pública es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública que tengan los sujetos obligados.

Los sujetos obligados no podrán rechazar en ningún caso la solicitud que presenten personas por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, es decir, no es

necesario mencionar para que se requiera y no se podrán rechazar por no contener una justificación.

La información pública no puede ocultarse ni se puede desconocer la existencia de un documento. Todo acto de ocultamiento, destrucción o alteración deliberada de información pública será sancionado penalmente en los términos del artículo 292 del código penal.

4.5.3. Subcomponente: Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información

La Gobernación del Atlántico, viene desarrollando su función archivística en unos plazos cortos, medianos y a largo plazo, que incluye el funcionamiento de un conjunto de actividades y procesos relacionados con el quehacer archivístico, iniciando con la elaboración de los documentos hasta su eliminación o conservación permanente, para lo que tendremos muy en cuenta la planeación de procesos archivísticos para el procesamiento, manejo y organización de los documentos producidos y recibidos teniendo en cuenta su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar y garantizar su conservación y de definir flujos y modos de acceso a esta, tanto a nivel interno como para el público en general.

Es importante destacar que durante la vigencia 2018, se expidió el Decreto No. 000071 mediante el cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual asume las funciones del Comité Interno de Archivo, se realizó la inscripción ante el Archivo General de la Nación del usuario del Registro Único de Series Documentales -RUS y se logró el cumplimiento del 80% del Programa de Gestión Documental de la Entidad.

En cuanto a los inventarios documentales, se diligenciaron los Formatos Únicos de Inventario Documental -FUID para todas las dependencias de la Entidad, impulsado por la formación del 100% de responsables del manejo de actos administrativos en la Entidad, con consecutivos, haciendo énfasis en el cumplimiento de la normatividad emanada del -AGN al respecto.

En cuanto a la garantía de la conservación y seguridad de los documentos, se contrató una empresa especializada para su custodia.

En el año 2022 la Gobernación del Atlántico, continúa mejorando el proceso de gestión documental, en cuanto a la adopción de un nuevo mecanismo para la atención al ciudadano a través de un correo institucional denominado atencionalciudadano@atlantico.gov.co, por medio del cual se canaliza y garantiza el acceso a la información.

En el transcurrir del año atípico 2021 por la pandemia del Covid-19, el Proceso de Gestión Documental, debe fortalecer, lo cual exige contar con herramientas tecnológicas robustas. Sin embargo, en el año 2011 fue implementado un programa

para fortalecer el proceso del manejo de las comunicaciones oficiales, actualmente se continúa trabajando con esta herramienta, desde cualquier lugar donde se encuentren los funcionarios, el paso gigante dado por la administración hace tantos años atrás, a pesar de los innegables avances de la tecnología, se continúa utilizando el mismo programa.

Se continúa con las rutinas de los procesos en las dependencias, utilizando el servicio del programa ORFEO de la mano con los correos institucionales, permitiéndonos trabajar desde casa sin ninguna dificultad, evidentemente también se utilizan otros medios tecnológicos, que permite la inmediatez de la atención de las PQRSD.

Los ciudadanos pueden solicitar información pública radicando un formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias e indicando la necesidad y el tipo de información que requiere a través de la página web, el cual entrega un radicado que ORFEO interpreta y permite hacerle seguimiento al trámite, una vez haya sido reasignado por la Oficina de Quejas y Control Disciplinario a la dependencia que debe atender la solicitud del ciudadano.

En el 2022, seguimos con la implementación de las Tablas de Retención Documental, desarrollando un conjunto de tareas administrativas y técnicas las cuales se están aplicando al interior de los Archivos de Gestión y Central de la Gobernación del Atlántico; en este proceso se interactúan las oficinas productoras, ejecutando aquellas actividades intrínsecas con responsabilidad hacia la documentación.

Los procesos de la implementación que se vienen desarrollando son:

- Brindar capacitaciones sobre la Tabla de Retención Documental -TRD.
- Organización documental
- Transferencias documentales
- Seguimiento a la organización de archivos de gestión
- Plan de transferencias
- Recepción de transferencias primarias
- Revisión periódica de inventarios documentales
- Identificación de documentos para su selección, eliminación o conservación total entre otros.

Se elaboraron los formatos e instructivos del proceso de transferencias documentales y el de eliminación documental. Se actualizaron instrumentos archivísticos como los inventarios de los archivos gestión, esquema de publicación de información, índice de información clasificada y reservada, registro de activos de información y realizado transferencias primarias documentales, de manera segura.

4.5.4. Subcomponente: Criterio Diferencial de Accesibilidad

La institucionalidad gubernamental representa el pilar central de los procesos mediante los cuales se busca responder a los cambios que exigen las demandas sociales de una comunidad en un marco de eficacia y eficiencia, impulsando políticas públicas cuyos contenidos estén encaminados a la satisfacción de las necesidades colectivas en un ambiente de respeto, inclusión y transparencia.

La Gobernación del Atlántico ha venido fortaleciendo su gestión departamental para lograr una administración más efectiva y transparente, cumpliendo con los requerimientos legales en cuanto a la salud y seguridad en el trabajo, la protección de datos personales, etc.

4.5.5. Subcomponente: Monitoreo del Acceso a la Información Pública

El sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es el mecanismo, por el cual los usuarios expresan una insatisfacción de los servicios prestados por la Gobernación del Atlántico, permitiendo ser visto como una herramienta que permite el control, la medición y mejoramiento continuo, visualizando e informando las situaciones e inquietudes de los ciudadanos que ayuda a la toma de decisiones a la Dirección.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que “la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

De conformidad con el numeral 11 del artículo 16 de la Ley 1618 de 2013, el cual determina que es necesario definir los estándares de accesibilidad web para que se garantice el pleno acceso de las personas con discapacidad sensorial a dichos sitios y sistemas y la información que ellos contienen; y en atención a la Ley 1712 de 2014, que en su artículo 3, contempla el desarrollo del principio de la calidad de la información, y determina que la información pública debe ser procesable en formatos accesibles. Se hace necesario dar aplicación a la resolución No. 001519 de 24 de agosto de 2020 expedida por el Ministerio de las TIC, que define las directrices de accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, conforme lo dispone el artículo 2.1.1.2.2.2 del Decreto 1081 del 2015¹.

Dicha resolución y sus anexos contienen los lineamientos y establecen los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y señala el deber de publicar los contenidos de forma que los textos, gráficos, objetos, controles, botones y todos los elementos usados, puedan ser interpretados adecuadamente por las ayudas técnicas o herramientas propias de las



personas con discapacidad, para convertirlos a los formatos, medios o modos accesibles.

Con el fin de darle cumplimiento a Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, todos los contenidos que requieran publicarse en el servidor web institucional www.atlantico.gov.co, deben cumplir las directrices de accesibilidad web. Teniendo presente además que, para el cumplimiento pleno de la Ley, los documentos que se entreguen al ciudadano por redes sociales, correo electrónico o cualquier otro medio digital debe realizarse acatando las directrices dispuestas en la Ley. En este orden de ideas, frente a este subcomponente se propone la realización de auditorías que permitan monitorear el nivel de acceso a la información pública que la Entidad ofrece.

Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades		Producto	Responsable	Fecha programada de ejecución
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización Permanente de las publicaciones y divulgaciones contenidas en la Ley 1712 de 2014	Cumplimiento del 100% de las publicaciones	Jefes de dependencia , de acuerdo con el tipo de información a publicar	31-dic-22
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Cumplimiento de la política institucional para dar respuesta a los lineamientos de Transparencia Pasiva en la Entidad	Cumplimiento de la Política institucional actualizada y adoptada	Secretaría de Planeación - Secretaría de Informática	31-dic-22
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Mantener la publicación actualizada de activos de Información de la Gobernación.	Registro de Activos de Información, actualizado y publicado.	Secretaría General	31-dic-22
			Índice de Información Clasificada y Reservada, actualizado y publicado.	Secretaría General	31-dic-22

			Esquema de publicación, actualizado y publicado.	Secretaría General	31-dic-22
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Presentar la página web en diferentes idiomas, como criterio diferencial de accesibilidad para poblaciones específicas que así lo requieran.	Página web en por lo menos 4 idiomas	Secretaría TICS - Asesoría de Comunicaciones	31-dic-22
5. Verificación del acceso a la Información Pública	5.1	Auditoría de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública.	Informe de Auditoría publicado	Secretaría de Control Interno	31-dic-22

4.6. COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La Gobernación del Atlántico con el fin de afianzar el compromiso ético de sus colaboradores, adoptó el Código de Integridad mediante Decreto 000276 del 19 de julio de 2021; es por tanto que en la vigencia 2022 se desarrollarán diferentes actividades de sensibilización dirigidas a colaboradores, que permitirán fortalecer y fomentar la integridad y transparencia en la entidad.

Documento elaborado el 28 de enero de 2022

Documento actualizado el 18 de febrero de 2022