



**PLAN
ANTICORRUPCIÓN
Y DE ATENCIÓN
AL
CIUDADANO**

2020

CONTENIDO

| | PÁGINA |
|--|--------|
| EQUIPO PLAN ANTICORRUPCION | 3 |
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 6 |
| ANÁLISIS EXTERNO | 7 |
| ANÁLISIS INTERNO | 8 |
| PRIMER COMPONENTE | 9 |
| MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN 2020 | 10 |
| SEGUNDO COMPONENTE | 15 |
| ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2020 | 18 |
| TERCER COMPONENTE | 19 |
| ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS | 20 |
| CUARTO COMPONENTE | 22 |
| MODELO DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS | 23 |
| QUINTO COMPONENTE | 25 |
| SEXTO COMPONENTE | 27 |



EQUIPO PLAN ANTICORRUPCION

JORGE PADRON ATENCIO
Profesional Especializado DAP

JOSE FERNANDO ROSSI HERNANDEZ
Profesional Universitario SED

JORGE ORLANDO CUELLAR
Profesional Universitario SED

OSCAR MARINO GARCIA R
Profes Especializado OCI

PAVEL REGINO HERNANDEZ
Oficina de Prensa

JUAN CARLOS GUERRERO
Profesional Universitario Secretaría de Hacienda

REGINA GONZALEZ
Profesional Universitario Secretaría Gestión Administrativa

ALBA SANCHEZ MEJIA
Profesional Universitario Secretaría Gestión Administrativa

KAREN BUSTOS RUBIO
Secretaria de Infraestructura

WOLFRAN ALVAREZ BITAR
Secretaría de Desarrollo de la Salud

LILIANA ANDRADE DURANGO
Secretaria de Transportes y Transito

CARMEN MONTESINO GENES
Unidad de Contratación



INTRODUCCIÓN

EL Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano 2020 de la Gobernación de Córdoba en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y a las directrices impartidas en la Política Pública Integral Anticorrupción y la Política de Planeación institucional señalada en la Segunda Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a lo reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y Acceso a la Información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016, pretende con ésta estrategia la generación de confianza con la ciudadanía.

Éste documento está compuesto por cinco componentes: (5) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, y un componente adicional de Iniciativas que procuren por un mejor servicio a la comunidad.

En éste sentido el Gobernador de Córdoba Orlando Benítez Mora, en su programa de Gobierno “AHORA LE TOCA AL PUEBLO” 2020-2023, consignó en “ESTRATEGIAS ESTRUCTURALES” sobre la “LEGALIDAD” entre otros: adelantar lucha frontal contra la corrupción, a través de la transparencia y la participación ciudadana, pretendiendo la articulación con el objetivo de Desarrollo Sostenible –ODS- 16 - que se relaciona con la Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

Adicionalmente, la Gobernación de Córdoba y la Vicepresidencia de la República tiene suscrito el “Pacto por Córdoba, Por un departamento transparente, inclusivo, seguro, competitivo y sostenible al 2032”, en la cual quedaron contempladas acciones que son de suma importancia en beneficio de una gestión pública efectiva.

El gobernador Benítez Mora dentro de sus propuestas de gobierno se comprometió entre otras a:

- ✓ Implementar un sistema de información gerencial que en tiempo real esté informando al interior de la gobernación y a la comunidad en general de los procesos, acciones y actuaciones realizadas por la Gobernación de Córdoba.
- ✓ Fortalecer la Oficina de Control Interno, con el fin de garantizar la transparencia de las actuaciones de los funcionarios públicos en la gobernación de Córdoba.



- ✓ Trabajar por las disposiciones descritas en el “Pacto por Córdoba, Por un departamento transparente, inclusivo, seguro, competitivo y sostenible al 2032.”
- ✓ Crear el observatorio de la contratación, integrado por personas fuera de la administración departamental, con participación activa de la ciudadanía, que revisarán y harán público cada contrato firmado por la administración.
- ✓ Crear el cargo de Zar anticorrupción para el departamento de Córdoba.
- ✓ Promover la selección de los cargos públicos por meritocracia y concurso.
- ✓ Fortalecer el mecanismo de rendición de cuentas, como instrumento para hacer seguimiento y evaluación ciudadana a los compromisos de planeación y gestión de todas las entidades públicas del nivel departamental y municipal.

Lo anterior en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles; 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

En la Gobernación de Córdoba existe compromiso con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello impedir, prevenir y combatir el flagelo de la corrupción.

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GENERAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, tiene como objetivo identificar y fortalecer acciones al interior de la administración Departamental, bajo los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción en el marco de la legalidad y la ética, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.

ESPECÍFICOS

- Consolidar los procesos que garanticen desarrollar la estrategia anticorrupción.
- Fortalecer la estrategia para lograr: la automatización de los procesos, reducción de documentos, tiempo de duración y requisitos y la reducción de costos, en los trámites de la administración Departamental.
- Hacer de la estrategia para la gestión del servicio al ciudadano, un estilo de vida por parte de los servidores públicos al servicio de la Gobernación de Córdoba, que garanticen satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad, así como la gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias
- Hacer de la rendición de cuentas un espacio para construir confianza desde la información transparente de todos los actos de gobierno y de manera continua.

ANALIS EXTERNO

OPORTUNIDADES

- Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 Transparencia
- Aplicación de la política anticorrupción que define los lineamientos para evitar posibles actos de corrupción en las entidades del estado y la implementación de herramientas tecnológicas que permiten al ciudadano realizar trámites sin intermediación
- Controles periódicos por parte de los entes de control
- Disposición para el cumplimiento del Conpes 3654 que traza lineamientos para la rendición de cuentas de las entidades del Estado
- Capacitaciones constantes de los funcionarios de la entidad que permiten adquirir destrezas y conocimiento en la implementación de Planes, programas y proyectos para suplir las falencias en los diferentes sectores.
- Acompañamiento por entidades Nacionales en procura de erradicar la corrupción.

AMENAZAS

- El poco compromiso interés y preocupación de la sociedad por lo público (baja participación en las convocatorias de las audiencias públicas de rendición de cuentas).
- Desconocimiento por parte de la comunidad, de los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad para la prestación de servicios y oferta institucional.
- Poco conocimiento de la comunidad del seguimiento o reportes a la ejecución al Plan de Desarrollo y de la publicación de los actos administrativos para su conocimiento y seguimiento.
- Sanciones por el no cumplimiento de las normas.
- La optimización de los canales para la atención al público de cara a las nuevas tecnologías y a la comodidad de los usuarios.

ANALISIS INTERNO

FORTALEZAS

- Total disposición de la administración Departamental en establecer mecanismos y acciones en la lucha contra la corrupción.
- Alto grado de compromiso de la Oficina de Control Interno y de las secretarías de despacho.
- Se han incrementado las acciones de rendiciones públicas de cuentas y los informes de gestión, encontrándose publicado en la página web de la entidad.
- Publicación permanente de todas las actividades realizada por el mandatario departamental y demás funcionarios.
- Grupo interdisciplinario conformado por profesionales y/o personal idóneo de los diferentes niveles y áreas del desarrollo humano que permiten la ejecución de los planes, programas y proyectos exigidos por la ley.
- Existencia de personal en carrera administrativa altamente comprometidos y que permite la trazabilidad de los procesos.

DEBILIDADES

- Mala atención de los usuarios por un minúsculo número de funcionarios
- Actualización en el modelo estándar de control interno.
- Poca divulgación de los canales y medios de denuncia.
- Apatía a la realización de denuncias de actividades ilegales o que atenten contra los recursos
- No se da continuidad y utilización de los medios informáticos para el cumplimiento de la normas
- Falta mayor participación y preocupación de los funcionarios en los mecanismos de participación, incluida rendición de cuentas.

PRIMER COMPONENTE

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Con esta herramienta la Administración Departamental identifica, analiza y controla los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos¹.

El gobierno Departamental, utilizando los instrumentos y metodología sugerida en el documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Construcción” 2015 y en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2, logró en el 2019 la identificación de 21 procedimientos susceptibles de posibles actos de corrupción, los cuales fueron sujetos de seguimiento por sus responsables y por la oficina de Control Interno de la gobernación de Córdoba, para el cumplimiento de sus objetivos.

En este sentido en el año 2020, para la consolidación del documento y luego de las reuniones adelantadas por cada una de las dependencias para el análisis de los procedimientos se determinó continuar con el seguimiento a los 21 riesgos, de acuerdo con la estrategia planteada en la matriz.

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 – Presidencia de la República.



| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|---|-------------------------------------|----------|------|-----------|-----------------------|----------|----------|-------------------|--|--|---------------------------------|---|---|--|
| VERSIÓN :1 - Fecha 31/1/2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ENTIDAD: | | GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | PROCESO | PROCEDIMIENTO | OBJETIVO | CAUSAS | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | CONSECUENCIA | VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN | | | | | | | | | | Monitoreo y Revisión | | | |
| | | | | | | | Análisis del riesgo | | | Controles | Valoración del riesgo | | | Fecha | Acciones | Responsable | Indicador | | | |
| | | | | | | | Riesgo Inherente | | | | Riesgo Residual | | | | | | | Acciones asociadas al control | | |
| Probabilidad | Impacto | Zona del riesgo | Probabilidad | Impacto | Zona de riesgo | Período de Ejecución | Acciones | Registro | | | | | | | | | | | | |
| DEPENDENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | GESTIÓN DEL RIESGO Y DESARROLLO AMBIENTAL | MANEJO DE DESASTRES | Establecer, coordinar y articular las acciones para atender las situaciones de emergencias y manejo de desastres que puedan presentarse en el Departamento de Córdoba, ocasionadas por fenómenos naturales o antrópicos | Ausencia de mecanismos de verificación y control efectivos. Amiguismo. Alteración de los censos | Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros a cambio del desvío de ayudas humanitarias por parte de las entidades encargadas de su entrega a terceros que no cumplen con el requisito para recibir estas. | Investigaciones, sanciones penales y disciplinarias, deterioro de la confianza ciudadana, malestar social | Posible | Moderado | Alto | N.A | Improbable | Moderado | Moderado | Enero- Diciembre | Diseñar una lista de verificación para cumplimiento de las entregas, asignar a personal capacitado, diligenciar las planillas y/o censos de los damnificados | Listado de damnificados | Cuando se presenten los eventos | Realizar revisión al procedimiento manejo de desastre | Director de gestión del riesgo y desarrollo ambiental | Revisiones realizadas |
| 2 | GESTIÓN DEL DESARROLLO POLÍTICO | EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE PERSONERÍA JURÍDICA, DIGNATARIOS Y/O ENTIDADES INSCRITAS ANTE LA CÁMARA DE COMERCIO EXPEDICIÓN DE PERSONERIAS JURIDICAS | Fortalecer las acciones orientadas al desarrollo de las capacidades institucionales, políticas y comunitarias del Departamento de Córdoba mediante la promoción de los derechos constitucionales, la convivencia ciudadana en paz y la conservación del orden público. | Soborno, Amiguismo, Tráfico de influencias | Redir dádivas o aceptar sobornos, a nombre propio o de terceros, con el fin de emitir actos administrativos irregulares que beneficien a entidades u organizaciones particulares | Sanciones disciplinarias, penal, Incumplimiento de los fines esenciales del estado, pérdida de credibilidad y confianza, detrimento patrimonial | Posible | Moderado | Alto | N.A | Rara Vez | Moderado | Moderado | Enero- Diciembre | Realizar revisiones o auditorias a los actos administrativos expedidos, en los procesos de expedición de personería jurídica, dignatarios y/o entidades inscritas ante la cámara de comercio expedición de personerías jurídicas | Informe de revisión o inventoría | Mensual | Realizar revisión a los actos administrativos expedidos, en los procesos de expedición de personería jurídica, dignatarios y/o entidades inscritas ante la cámara de comercio expedición de personerías jurídicas | Secretario del Interior | Revisiones realizadas |
| DEPENDENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | GESTION DEL DESARROLLO TERRITORIAL | LEGALIZACION DE TRAMITES DE SERVICIOS PARA VEHICULOS Y LICENCIAS DE CONDUCCIÓN | Determinar los pasos y requisitos necesarios para realizar los trámites relacionados con los vehículos adscritos o que se van a registrar en la Secretaría de Transito Departamental de Córdoba, como también de las licencias de conducción que expidan. | No existencia de puntos de pago habilitados en las sedes operativas del transito departamental. Los administradores reciben pagos en efectivo, ya que en las localidades no existe puntos de pago habilitados para los usuarios. | posibilidad de falsificar recibos de consignación, para adelantar tramites ante la secretaria de transito y transporte, con el fin de obtener un beneficio pecuniario. | Pérdida de credibilidad de la confianza e imagen. Investigaciones disciplinarias y penales, detrimento patrimonial | Posible | Moderado | Alto | N.A | Improbable | Moderado | Moderado | Enero - Diciembre | Adelantar ante la Secretaria de Hacienda los tramites necesarios con el fin de efectuar convenios con entidades financieras ubicadas en las sedes operativas con el fin de efectuar los recaudos | Convenios realizados | Enero- Diciembre | Realizar auditorias al procedimiento de legalización de tramites de servicios para vehículos y licencias de conducción | Secretario de transito | Convenios realizados |
| DEPENDENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | GESTION DEL DESARROLLO TERRITORIAL | FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PUBLICOS | Formular y evaluar los proyectos de infraestructura y servicios públicos que se deben ejecutar a través de la secretaria de infraestructura de acuerdo a lo establecido en el plan de desarrollo | Falta de control en la elaboración y evaluación de proyectos. Falta de personal idóneo y capacitado Satisfacción de intereses de terceros. Soborno, Amiguismo, Tráfico de influencias, presiones políticas indebidas. Insuficiencia de evaluación no objetiva o errada de las propuestas. | Diseñar estudios predios con especificaciones técnicas ajustadas a la capacidad o experiencia de un particular con el fin de obtener un beneficio personal Favorecimiento a un tercero en particular | Obras mal construidas, bienes en mal estado, mal prestación de los servicios, Detrimento patrimonial, investigaciones disciplinarias y penales, | Posible | Moderado | Alto | N.A | Improbable | Moderado | Bajo | Enero- Junio | Conformar comité evaluador con profesionales idóneos e interdisciplinario Contratar personal capacitado en formulación y evaluación de proyectos de obra social. Realizar revisión a los informes del Comité Evaluador | Informes de revisión seguimiento a evaluaciones de proyectos Contratos de personal | Trimestral | Realizar seguimiento a los procesos de formulación, evaluación y contratación de proyectos de infraestructura | Secretario de Infraestructura | Procesos de evaluación de proyectos revisados/proy actos aprobados y contratados |
| 5 | GESTION DEL DESARROLLO TERRITORIAL | EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS | Supervisar y controlar la ejecución de los proyectos de infraestructura y servicios públicos que realiza la gobernación de Córdoba, con el fin de que se atenga el cumplimiento del objeto contractual. | Soborno, Amiguismo, Tráfico de influencias, presiones políticas indebidas. Insuficiencia de personal idóneo para realizar la supervisión y recibo de las obras a satisfacción | Recibo de obras o servicios que no cumplan con los requerimientos del objeto contractual, a cambio de dádivas o beneficios, con el fin de favorecer a terceros | Obras mal construidas, bienes en mal estado, mal prestación de los servicios, Detrimento patrimonial, investigaciones disciplinarias y penales, | Posible | Moderado | Alto | N.A | Improbable | Moderado | Bajo | Enero- Junio | 1 Incorporar profesionales especializados al proceso de supervisión e interventoría de los contratos de obra social. 2 Auditorias a proyectos de obras recibidos 3 Socialización de código de ética y el Código disciplinario. | 1 Contratos de profesionales 2 Informe de auditoria 3 actas de socialización | Mensual | Revisión de los Proyectos de obras de infraestructura en salud, educación, urbanística y viales, recibidos. Supervisión de obras estatales recibidas. | Secretario de Infraestructura | Proyectos de obra recibidos revisados/Proy ectos de obras recibidos |



| DEPENDENCIA | | | | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-------------------------|---|--|--|--|--|----------|----------|---------|--|------------|----------|----------|------------------------------------|---|--|------------|---|---|--|
| 6 | GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN | SUMINISTRO, DISTRIBUCIÓN Y PREPARACIÓN DE DESAYUNOS ESCOLARES A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES DEL DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA | Disminuir la deserción escolar, mejorar el estado nutricional de los niños, niñas y adolescentes y asegurar la permanencia de los estudiantes con un adecuado rendimiento académico en las instituciones educativas oficiales de los municipios del Departamento de Córdoba, certificados y no certificados. | El operador del suministro de alimentación escolar (PAE) incumpla con los lineamientos establecidos por el MEN y la entidad territorial, administrativo, jurídico y financiero. Incumplimiento en el contrato de interventoría del PAE. Personal insuficiente en la parte técnica-administrativa para vigilancia y control permanente en campo y oficina, seguimiento y actualización de las diferentes plataformas del PAE-MEN Soborno, Arrogamiento, Tráfico de influencias, presiones políticas indebidas | Permitir la continuidad de la ejecución del contrato PAE, omitiendo el incumplimiento de los lineamientos establecidos por el ministerio de Educación nacional y los establecidos en el contrato para la ejecución del PAE, con el fin de favorecer a terceros a cambio de dadas o beneficios. | Deserción escolar por incumplimiento del contrato de suministro de alimento. Detrimiento patrimonial por incumplimiento al contrato de suministro de alimento. Investigaciones disciplinarias y penas. pérdida de imagen institucional | Probable | Mayor | Extremo | NA | Posible | Moderado | Alto | Enero - Diciembre | 1. Contratar a personal idóneo y capacitado, para que realice vigilancia y control a la ejecución del PAE. 2. Supervisión efectiva a la ejecución del PAE | Contratos de personal. Informes de supervisión | Trimestral | Realizar revisión a las supervisiones del PAE | Secretario de Educación y Director del PAE | Revisión de la ejecución del PAE |
| 7 | GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN | GESTIÓN DE LA COBERTURA | Garantizar el pleno cumplimiento del derecho a la educación en condiciones de disponibilidad, acceso, permanencia y calidad para la población cordobesa, mediante el esfuerzo de todos los sectores para el desarrollo integral. | Incumplimiento en el contrato de interventoría a los EE. Personal insuficiente en la parte técnica-administrativa para vigilancia y control permanente en campo y oficina, seguimiento y actualización de las diferentes plataformas del SIMAT Soborno, Arrogamiento, Tráfico de influencias, presiones políticas indebidas | Omitir intencionalmente irregularidades encontradas en auditorías realizadas a los EE, referentes a los cupos de estudiantes y a los maestros contratados, con el fin de favorecer a un tercero, a cambio de dadas o beneficios | Sanciones penales y disciplinarias. Afectación en la misión y los objetivos de la entidad. pérdida de imagen institucional. Detrimiento patrimonial | Posible | Mayor | Extremo | NA | Improbable | Moderado | Moderado | Enero - Diciembre | Diseñar, elaborar e implementar el procedimiento documentado de gestión de la cobertura. Contratar personal idóneo y capacitado para la realización de interventorías a los EE. Realizar auditorías efectivas a los EE | Procedimiento documentado. Contratos de personal. Informes de auditorías | Trimestral | Revisión y seguimiento a las auditorías realizadas a los EE | Secretario de Educación | Revisión de auditorías |
| 8 | GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN | TRASLADOS DE LOS DOCENTES Y DIRECTIVOS | Realizar los traslados de los Docentes y Directivos adscritos a la Secretaría de Educación del Departamento de Córdoba; garantizando igualdad de oportunidades y transparencia en la gestión de la Secretaría de Educación. | Falta de control en el procedimiento de traslados Soborno, Arrogamiento, Tráfico de influencias, presiones políticas indebidas | Posibilidad de solicitar o recibir dadas o beneficios, con el fin de realizar traslado de docentes | Sanciones penales y disciplinarias. Afectación en la misión y los objetivos de la entidad. pérdida de imagen institucional | Posible | Moderado | Alto | NA | Posible | Moderado | Alto | Enero - Diciembre | Realizar auditoría a los procesos de traslados | Informe de auditoría | Trimestral | Revisar la ejecución del procedimiento de traslado de docentes y directivos | Secretario de Educación | Revisión de traslados realizados/ traslados realizados |
| DEPENDENCIA | | | | OFICINA DE CONTROL INTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | EVALUACIÓN Y CONTROL | AUDITORIA DE CONTROL INTERNO | Garantizar la realización de las auditorías del sistema de control interno de la gobernación de Córdoba, con el fin de evaluar la conformidad con los requisitos del MECI 1000:2014 y el cumplimiento de las disposiciones planificadas y normativas aplicables a cada uno de los procesos | 1.- Favorecimiento e intereses particulares. | 1.- Omitir intencionalmente posibles actos de corrupción o irregularidades administrativas, con el propósito de favorecer a un tercero, a cambio de dadas o beneficios. | 1. Pérdida, daño, perjuicio, o detrimento patrimonial para la entidad. 2. Afectación del buen nombre y reconocimiento de la entidad. 3. Mala toma de decisiones. 4. Pérdida de credibilidad. | Posible | Moderado | Alto | 1.- Interiorizar los principios y valores institucionales; así como las consecuencias al materializarse este riesgo. | Improbable | Moderado | Moderado | 01 Febrero al 30 Noviembre de 2020 | 1.- Sensibilización y/o capacitación al interior de la Oficina de Control Interno, en temas inherentes al Sistema de Control Interno. 2.- Revisión del Informe de las actividades de Control Interno al tenor de la Norma Evaluada y de los Procedimientos definidos por la Entidad. | Acta s e informes | Trimestral | 1.- Listado de Asistencia a la Sensibilización y/o Capacitación. 2.- por medio revisión del Informe presentado. | Jefe Oficina Control Interno | 1.- Número de Capacitados Oficina Control Interno / Número Total de personal designado para la Oficina de Control Interno. 2.- Número de Informes Revisados / Número de |
| 10 | EVALUACIÓN Y CONTROL | AUDITORIA DE CONTROL INTERNO | Garantizar la realización de las auditorías del sistema de control interno de la gobernación de Córdoba, con el fin de evaluar la conformidad con los requisitos del MECI 1000:2014 y el cumplimiento de las disposiciones planificadas y normativas aplicables a cada uno de los procesos | 2.- Debilidad en conocimientos de control interno, y desconocimiento de aplicabilidad de la Ley, y de los Procedimientos Internos. | 2.- Permitir irregularidades definidas en las auditorías Internas, producto de la inaplicabilidad de la Ley, y normatividad interna, con el propósito de favorecer a un tercero, a cambio de dadas o beneficios. | 1. Pérdida, daño, perjuicio, o detrimento patrimonial para la entidad. 2. Afectación del buen nombre y reconocimiento de la entidad. 3. Mala toma de decisiones. 4. Pérdida de credibilidad. | Posible | Moderado | Alto | 2.- Revisión y seguimiento del desarrollo de los informes por parte del líder del proceso. | Improbable | Moderado | Moderado | 01 Febrero al 30 Noviembre de 2020 | 1.- Revisión y aprobación de los Informes. 2.- acompañamiento a las mesas de trabajo. | Acta o Informe Aprobado | Trimestral | 1.- Informes Revisados por los Auditados 2.- Actas Aprobadas por Auditores y Auditados. | Número de Actas Aprobadas producto de los informes presentados / Número de Informes Presentados . | Número de Actas Aprobadas producto de los informes presentados / Número de Informes Presentados . |
| 11 | EVALUACIÓN Y CONTROL | AUDITORIA DE CONTROL INTERNO | Garantizar la realización de las auditorías del sistema de control interno de la gobernación de Córdoba, con el fin de evaluar la conformidad con los requisitos del MECI 1000:2014 y el cumplimiento de las disposiciones planificadas y normativas aplicables a cada uno de los procesos | 3. Manipular información relacionada con el cumplimiento de las disposiciones legales. 4.- Intereses particulares o de terceros. | 3.- Manipular los informes de Auditoría, Seguimiento u Otros., con el propósito de favorecer a un tercero, a cambio de dadas o beneficios. | 1. Pérdida, daño, perjuicio, o detrimento patrimonial para la entidad. 2. Afectación del buen nombre y reconocimiento de la entidad. 3. Mala toma de decisiones. 4. Pérdida de credibilidad. | Posible | Moderado | Alto | 3.- Personal competente, Autocontrol y autoevaluación en los procesos, Acatamiento de la Norma | Improbable | Moderado | Moderado | 01 Febrero al 30 Noviembre de 2020 | 1.- Revisión de los Informes al Tenor de la Norma Evaluada y de los Procedimientos Internos definidos por la Entidad. | Informes Aprobados | Trimestral | 1.- Informe Revisado en cumplimiento de la Normatividad Legal y los Procedimientos Internos definidos por la Entidad. | Jefe Oficina Control Interno | Número de Informes Revisados / Número de Informes Presentados |



| DEPENDENCIA | | | | SECRETARÍA DE HACIENDA | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------------|---|---|--|--|--|----------|----------|---------|-----|------------|----------|----------|---------------------|--|---|---------------------------------|---|--|---|
| 12 | GESTIÓN DE HACIENDA | PAGO DE OBLIGACIONES | Realizar los pagos de las obligaciones contraídas por el Departamento de Córdoba a favor de proveedores, acreedores, contratistas, empleados, entre otros, por los diferentes conceptos. | Presiones políticas indebidas Amiguismo uso indebido del poder Tráfico de influencias, presiones políticas indebidas | Possibilidad de solicitar o recibir dadas o beneficios, por agilizar tramites de pagos a favor de terceros | Sanciones penales y disciplinarias. Afectación en la misión y los objetivos de la entidad. perdida de imagen institucional | Probable | Moderado | Alto | N.A | Posible | Menor | Moderado | Febrero - Diciembre | Realizar auditoría y revisión al procedimiento de pago de cuentas, verificando la trazabilidad de las cuentas | Informe de auditoría | Trimestral | Realizar revisión a la trazabilidad de las cuentas pagadas | Secretario de hacienda | Cuentas pagas revisadas/cuentas pagas |
| DEPENDENCIA | | | | OFICINA ASESORA JURIDICA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | GESTIÓN JURÍDICA | REPRESENTACION JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL | Prestar asesoría jurídica al departamento y representarlo judicial y extrajudicialmente de manera oportuna y efectiva, aplicando las normas jurídicas y/o administrativas vigentes. | Presiones políticas indebidas Amiguismo uso indebido del poder Tráfico de influencias. Poco control y seguimiento a los procesos judiciales | Inadecuado manejo de procesos judiciales con el fin de favorecer a terceros, a cambio de dadas o beneficios. | prescripción de la acción judicial sentencia desfavorable para la entidad detrimento patrimonial Sanciones penales y disciplinarias. Afectación en la misión y los objetivos de la entidad. perdida de imagen institucional | Posible | Mayor | Extremo | N.A | Improbable | Moderado | Alto | Febrero - Diciembre | Seguimiento a los procesos judiciales | Informe de seguimiento | Mensual | Revisión de los procesos judiciales | Jefe oficina asesora jurídica | Procesos judiciales revisados/procesos judiciales totales |
| DEPENDENCIA | | | | SECRETARÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | GESTIÓN DOCUMENTAL | RECEPCIÓN, ORGANIZACIÓN Y CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS | Administrar, conservar, custodiar y salvaguardar la documentación producida y recibida por la gobernación de Córdoba desde su origen hasta su disposición final y brindar una información oportuna y eficaz tanto a los usuarios internos como externos | Acceso a los archivos por parte de personal ajeno a la dependencia | Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dadas o beneficio a nombre propio o de terceros, para alterar o destruir los archivos custodiados en el archivo central e histórico, con el fin de beneficiar a un particular en cualquier proceso investigativo | Detrimiento patrimonial por pérdida de información | Posible | Moderado | Alto | N.A | Improbable | Menor | Moderado | Enero- Junio | Emite oficio, mediante el cual se establezcan las autorizaciones y responsabilidades al personal encargado de la manipulación del archivo, como también establecer que se verifiquen los expedientes antes de realizar prestamos o consultas a las dependencias externas, con el fin de dejar registrado el contenido exacto de los documentos | oficio de asignación de responsabilidades | Trimestral | Realizar revisión de los ingresos al archivo, verificando que documentos fueron solicitados para consulta o préstamo. | Secretario de Gestión Administrativa y Líder del Proceso de Gestión Documental | Revisiones realizadas |
| 15 | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | SELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO DE PERSONAL | Administrar el talento humano de la Gobernación de Córdoba contribuyendo al desarrollo de sus competencias y al mejoramiento de las condiciones de trabajo con la finalidad de tener una planta de personal calificada. | Presiones políticas indebidas Amiguismo. Uso indebido del poder | Possibilidad de recibir dadas o beneficios por la Posesión de personal, sin el lleno de los requisitos legales. | Pérdida de credibilidad de la confianza e imagen. Investigaciones disciplinarias y penales. | Posible | Moderado | Alto | N.A | Improbable | Menor | Moderado | Enero - Diciembre | Establecer estudios de seguridad para la verificación del lleno de los requisitos en la toma de posesiones | Informe de seguridad | Eventual | Realizar revisión a las posesiones de personal | Secretario de Gestión Administrativa | Revisiones realizadas |
| 16 | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | REALIZACIÓN DE INVENTARIO | Mantener actualizado el inventario de bienes de la Gobernación de Córdoba. | Manejo indebido del poder. Inefectividad en la realización del inventario. Inventario desactualizado y poco confiable Periodos muy largos para la realización del inventario | Utilizar o apropiarse de los recursos físicos de la Entidad para fines personales o de terceros. | Detrimiento patrimonial. Procesos disciplinarios y penales. | Posible | Moderado | Alto | N.A | Improbable | Menor | Moderado | Febrero - Diciembre | Controlar los recursos físicos asignados a cada funcionarios, a través de la realización efectiva de inventarios. Implementación y aplicación del procedimiento de inventario de bienes devolutivos | Actas de inventario | Semestralmente | Realizar revisión y auditoría al procedimiento de inventario | | |
| 17 | CONTRATACION | PROYECCION DE LOS DOCUMENTOS PRECONTRATALES DE LAS DIFERENTES MODALIDADES DE CONTRATACION | Cumplir con las necesidades requeridas por las secretarías | Inicio del contrato sin el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento (Registro presupuestal, policía y ARL) Presentación de documentos alterados por parte del contratista | Celebración indebida de contratos sin el lleno de los requisitos legales | Pérdida de credibilidad y confianza investigaciones penales y disciplinarias por los hechos de corrupción | Probable | Mayor | Alto | N.A | Posible | Moderado | Alto | Enero - Diciembre | Fortalecimiento en la capacitación y entrenamiento de los profesionales sobre procedimientos y normativa contractual | Auditorías Internas | Cuando se presenten los eventos | Que el profesional asignado realice el control de calidad y legalidad | Dirección de Contratación | Revisiones realizadas a todos los procesos contractuales |
| 18 | CONTRATACIÓN | REALIZAR PLIEGOS DE CONDICIONES | Establecer las condiciones objetivas plazos y procedimientos dentro de los cuales los proponentes deben formular su oferta para participar en el proceso de contratación | Pliegos de condiciones orientados a un proveedor o contratista en particular | Adjudicar el contrato de manera direccionada | Pérdida de credibilidad y confianza afectación del servicio investigación penales y disciplinarias por los hechos de corrupción | Probable | Mayor | Alto | N.A | Posible | Moderado | Alto | Enero - Diciembre | Análisis y respuestas a observaciones por proponentes, organismos de control, vedurías | Respuestas a observaciones | Cuando se presenten los eventos | Seguimiento al proceso contractual desde su inicio hasta la adjudicación | Secretarías Delegadas y/o Director de contratación | Revisiones realizadas al proceso contractual |



| DEPENDENCIA | | | SECRETARIA DE DESARROLLO DE LA SALUD | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------------|--|---|--|---|---|----------|-------|---------|-----|------------|----------|----------|---------------------|---|---|-------------------|---|--------------------------------------|---|
| 19 | GESTIÓN DE LA SALUD | RECEPCIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE CUENTAS MÉDICAS | Recepcionar, revisar y autorizar el pago de cuentas médicas y las solicitudes de Recobro por conceptos de tecnologías en salud no incluidos en el POS-S para su respectiva cancelación | Falta de herramienta sistemática de control que permita identificar la doble factura y que requiera el total de requisitos, necesarios para autorización de cuentas o facturas, dejando registro como evidencia, inmodificable y verificable del proceso. | Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dactiva o beneficio a nombre propio o de terceros, por la autorización de pagos de cuentas ya sea por doble facturación sobre un mismo paciente y un mismo servicio o por el pago de facturas sin el cumplimiento de todo los requisitos, con el fin de beneficiar a un particular | Detrimiento patrimonial. Procesos disciplinarios, fiscales y penales | Probable | Mayor | Extremo | N.A | posible | Moderado | Alto | Enero-Marzo | Cumplir los requisitos necesarios para acceder a MIPRES: Equipos, Software y personal capacitado | MIPRES implementado | Trimestral | Auditorías de cuentas autorizadas | Secretario de Desarrollo de la Salud | Auditorías de cuentas realizadas |
| 20 | GESTIÓN DE LA SALUD | AUDITORIAS DE CUENTAS MÉDICAS | Realizar la auditoria bajo los lineamientos de el manual de auditoria que contiene el dictado de glosas aplicables a la solicitud de cobro del régimen contributivo, expedido por la dirección de administración de fondos de la protección social del ministerio de salud y protección social y de la aplicación del Artículo 20 de la Resolución 5395 de 2013, a las cuentas medicas que fueron revisadas y aprobadas, con el fin de confirmar su pago. | Inexistencia de un funcionario de planta responsable del procedimiento. Falta de personal idóneo que audite el total de cuentas revisadas y autorizadas para pago. Presión indebida por parte de superiores. Amiguismo | Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dactiva o beneficio a nombre propio o de terceros, por la priorización selectiva de cuentas a auditar y la aprobación de estas sin cumplir los requisitos para pagos, con el fin de beneficiar a un particular. | Detrimiento patrimonial. Procesos disciplinarios, fiscales y penales | Probable | Mayor | Extremo | N.A | posible | Moderado | Alto | Febrero - Diciembre | Designar un funcionario de planta como responsable de este procedimiento. Contratación de personal calificado para la Auditoria de cuentas | Oficio de asignación de responsabilidad Contratos de personal | Trimestral | Auditorías de cuentas aprobadas | Secretario de Desarrollo de la Salud | Auditorías de cuentas realizadas |
| DEPENDENCIA | | | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | PLANIFICACIÓN DEPARTAMENTAL | REVISIÓN PARA LA VIABILIZACIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN FINANCIADOS CON RECURSOS SISTEMA GENERAL DE REGALIAS (SGR) | Garantizar que los proyectos, presentados para OCAU, del SGR, cumplan con los requisitos técnicos y legales | Falta de personal idóneo en las metodologías establecidas en La ley 1530 y Acuerdo 045 de 2017. Falta de control en la elaboración y evaluación de proyectos. Falta de personal idóneo y capacitado Soborno, Amiguismo, Tráfico de influencias, presiones políticas indebidas | Viabilizarían de proyectos sin el cumplimiento de los requisitos, con el fin de favorecer a terceros en procesos de aprobación de contratos, a cambio de dactivas o beneficios. | Investigaciones disciplinarias, fiscales y penales. Pérdida de credibilidad, pérdida de imagen. | Posible | Mayor | Alto | N.A | Improbable | Moderado | Moderado | Febrero-Diciembre | Contratación de profesionales idóneos en las metodologías sobre formulación y evaluación de proyectos, con el fin de conformar un equipo interdisciplinario necesarios para el proceso de revisión y viabilizarían. | Contratos de personal | Febrero-Diciembre | Revisión de procesos de revisión y viabilizarían de proyectos | Director de Regalías, | Proyectos viabilizados revisados/proyectos viabilizados |



Gobernación de
Córdoba
Ahora le toca al pueblo

SEGUNDO COMPONENTE

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente “Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración departamental y le permite a las entidades públicas simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos²”.

El inventario de trámites y otros procedimientos administrativos de la gobernación de Córdoba en el año 2020 en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT - se encuentra de la siguiente manera:

- ✓ Porcentaje de avance del inventario de trámites: 80%
- ✓ Porcentaje de avance del inventario de otros procedimientos administrativos: 20%

Inventario de trámites



El cuadro anterior muestra el estado de los trámites de la Gobernación de Córdoba en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) a enero de 2020 el cual se resume de la siguiente manera: Inscritos 83, sin gestión 12, en creación 9, tareas pendientes 5, en revisión 0.

² Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 – Presidencia de la República.



Inventario de los trámites a 2020 de la gobernación de Córdoba:

| Tipo | Número | Fecha de Registro | Nombre | Tipo Anterior | Nombre institución o dependencia | Usuario |
|------------------------|--------|-------------------|---|------------------------|----------------------------------|--------------|
| Modelo Único – Hijo | 17311 | 21/07/2014 | Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | MFIGUEROA399 |
| Modelo Único – Hijo | 17274 | 15/07/2014 | Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Fpineda050 |
| Modelo Único – Hijo | 8844 | 05/10/2018 | Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 53672 | 18/08/2017 | Orden de entrega del vehículo inmovilizado | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | LANDRADE475 |
| Modelo Único – Hijo | 11181 | 27/01/2014 | Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 32211 | 16/12/2015 | Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | JGUERRERO106 |
| Modelo Único – Hijo | 17316 | 22/07/2014 | Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Fpineda050 |
| Plantilla Único - Hijo | 3039 | 20/09/2013 | Impuesto al degüello de ganado mayor | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Plantilla Único - Hijo | 17270 | 14/07/2014 | Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Langulo957 |
| Modelo Único – Hijo | 8843 | 05/10/2018 | Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 17264 | 14/07/2014 | Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Langulo957 |
| Modelo Único – Hijo | 14609 | 19/02/2014 | Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Modelo Único – Hijo | 11297 | 22/08/2017 | Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Landrade475 |
| Plantilla Único - Hijo | 11116 | 07/07/2014 | Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 17271 | 14/07/2014 | Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Langulo957 |
| Plantilla Único - Hijo | 8274 | 10/12/2013 | Tornaguía de reenvíos | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Modelo Único – Hijo | 53691 | 18/08/2017 | Traspaso de propiedad de un vehículo automotor | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Landrade475 |
| Plantilla Único - Hijo | 11360 | 30/01/2014 | Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 53559 | 18/08/2017 | Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Landrade475 |
| Modelo Único – Hijo | 10966 | 27/03/2014 | Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Avidal660 |
| Modelo Único – Hijo | 11145 | 25/01/2014 | Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 11185 | 28/01/2014 | Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Plantilla Único - Hijo | 8564 | 16/12/2013 | Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Modelo Único – Hijo | 17233 | 10/07/2014 | Licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Fpineda050 |
| Plantilla Único - Hijo | 11177 | 16/07/2014 | Ampliación del servicio educativo | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 10999 | 27/03/2014 | Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Avidal660 |
| Modelo Único – Hijo | 10918 | 27/03/2014 | Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Avidal660 |
| Modelo Único – Hijo | 17232 | 10/07/2014 | Carné de protección radiológica | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Fpineda050 |
| Plantilla Único - Hijo | 11175 | 11/07/2014 | Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 11165 | 16/07/2014 | Ascenso en el escalafón nacional docente | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Plantilla Único - Hijo | 16439 | 14/05/2014 | Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Plantilla Único - Hijo | 11174 | 11/07/2014 | Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 11149 | 26/01/2014 | Sustitución pensional para docentes oficiales | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 14610 | 19/02/2014 | Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Modelo Único – Hijo | 53858 | 22/08/2017 | Duplicado de placas de un vehículo automotor | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Landrade475 |
| Modelo Único – Hijo | 17308 | 20/07/2014 | Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Fpineda050 |
| Modelo Único – Hijo | 10942 | 27/03/2014 | Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Avidal660 |
| Modelo Único – Hijo | 53865 | 22/08/2017 | Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Landrade475 |
| Plantilla Único - Hijo | 11473 | 31/01/2014 | Impuesto sobre vehículos automotores | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Modelo Único – Hijo | 11282 | 09/07/2014 | Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Langulo957 |
| Modelo Único – Hijo | 11115 | 24/11/2016 | Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Plantilla Único - Hijo | 8252 | 10/12/2013 | Tornaguía de movilización | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Modelo Único – Hijo | 11182 | 16/07/2014 | Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 17267 | 14/07/2014 | Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Langulo957 |
| Plantilla Único - Hijo | 8640 | 18/12/2013 | Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Modelo Único – Hijo | 17286 | 16/07/2014 | Renovación de la licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Fpineda050 |
| Plantilla Único - Hijo | 16548 | 19/05/2014 | Autorización de calendario académico especial | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 17276 | 15/07/2014 | Registro y autorización de títulos en el área de la salud | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Fpineda050 |
| Modelo Único – Hijo | 11184 | 01/09/2017 | Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 17309 | 20/07/2014 | Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Fpineda050 |
| Plantilla Único - Hijo | 5556 | 07/11/2013 | Anulación de las tornaguías | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Plantilla Único - Hijo | 11556 | 01/09/2017 | Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 8846 | 05/10/2018 | Pensión de jubilación por aportes | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 14625 | 20/02/2014 | Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |



| Tipo | Número | Fecha de Registro | Nombre | Tipo Anterior | Nombre institución o dependencia | Usuario |
|--|--------|-------------------|---|--|----------------------------------|--------------|
| Modelo Único – Hijo | 17269 | 14/07/2014 | Credencial de expendedor de drogas | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Langulo957 |
| Plantilla Único - Hijo | 8531 | 16/12/2013 | Tornaguía de tránsito | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Modelo Único – Hijo | 53701 | 18/08/2017 | Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | LANDRADE475 |
| Modelo Único – Hijo | 11148 | 26/01/2014 | Reliquidación pensional para docentes oficiales | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo | 16191 | 16/07/2014 | Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano | Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 8849 | 05/10/2018 | Cesantías parciales para docentes oficiales | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Plantilla Único - Hijo | 53568 | 18/08/2017 | Inscripción o autorización para la circulación vial | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Landrade475 |
| Plantilla Único - Hijo | 11362 | 18/08/2017 | Cambio de sede de un establecimiento educativo | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 11131 | 11/07/2014 | Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Plantilla Único - Hijo | 14925 | 06/03/2014 | Impuesto de registro | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| | | | Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media | | | |
| Modelo Único – Hijo | 11183 | 16/07/2014 | | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 8847 | 05/10/2018 | Pensión de jubilación para docentes oficiales | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Plantilla Único - Hijo | 11120 | 11/07/2014 | Cambio de propietario de un establecimiento educativo | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 53878 | 22/08/2017 | Permiso de circulación para carga extrapesada y/o extradimensionada | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Landrade475 |
| Modelo Único – Hijo | 27308 | 18/08/2015 | Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Plantilla Único - Hijo | 11363 | 16/07/2014 | Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Plantilla Único - Hijo | 4071 | 16/10/2013 | Legalización de las tornaguías | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Modelo Único – Hijo | 11146 | 25/01/2014 | Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 8848 | 29/01/2014 | Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| | | | Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial | | | |
| Modelo Único – Hijo | 17265 | 14/07/2014 | | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Fpineda050 |
| Modelo Único – Hijo | 53875 | 22/08/2017 | Matricula de vehículos automotores | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Landrade475 |
| Modelo Único – Hijo | 53870 | 22/08/2017 | Blindaje de un vehículo automotor | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Landrade475 |
| Plantilla Único - Hijo | 17266 | 14/07/2014 | Concepto sanitario | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Langulo957 |
| Modelo Único – Hijo | 8850 | 29/01/2014 | Cesantía definitiva para docentes oficiales | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |
| Modelo Único – Hijo | 17268 | 14/07/2014 | Curso de manipulación higiénica de alimentos | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Fpineda050 |
| | | | Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo | | | |
| Plantilla Único - Hijo | 8590 | 17/12/2013 | | Plantilla Único - Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Modelo Único – Hijo | 32288 | 16/12/2015 | Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero | Modelo Único – Hijo | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jguerrero106 |
| Único | 14612 | 19/02/2014 | Certificado de tiempo de servicios y factores salariales | Único | GOBERNACIÓN DE CORDOBA | Jcuellar817 |

Teniendo en cuenta el inventario de Trámites establecido por el Departamento administrativo de la función Pública las Gobernaciones con sus dependencias deben tener registrados en el SUIT, 180 trámites, por lo que considerando que la Gobernación de Córdoba tiene 109 trámites presentados en el SUIT, en diferentes estados, para el periodo 2020 se realizará el análisis y actualización de los 71 trámites restantes que deben ser cargados al SUIT, según el inventario, al igual que dejar todos los trámites en estado Inscritos y con su estrategia de racionalización implementada.

En cuanto a la estrategia de racionalización de trámites, la Secretaria de Educación de Córdoba SED, opto por someter el procedimiento de “Traslado” a revisión interna, para reducir pasos y eliminar actividades innecesarias, de manera que se optimice el procedimiento, en este sentido se busca eliminar, omitir o fusionar actividades de este procedimiento, permitiendo a los usuarios disminución de tiempo de espera, contribuyendo a la eficiencia y eficacia de la entidad.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2020

| ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------|---|---|---|---|-------------------------|-------------------|--------------|
| 2020 | | | | | | | | | |
| ENTIDAD: Sector Administrativo EDUCACIÓN | | | | | | | | | |
| Departamento CÓRDOBA | | | | | | | | | |
| PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN | | | | | | | | | |
| No | NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN | SITUACIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO Y /O PROCEDIMIENTO | BENEFICIO AL CIUDADANO Y /O ENTIDAD | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA REALIZACIÓN | |
| | | | | | | | | INICIO dd/mm/aa | FIN dd/mm/aa |
| 1 | PROCEDIMIENTO DE TRASLADOS | ADMINISTRATIVA | REVISIÓN INTERNA PARA REDUCIR PASOS Y ELIMINAR ACTIVIDADES INNECESARIAS DE MANERA QUE SE OPTIMICE EL PROCEDIMIENTO. | EL PROCEDIMIENTO ORIGINA QUEJAS DE LOS CIUDADANOS | SE BUSCA ELIMINAR, OMITIR O FUSIONAR LAS ACTIVIDADES INNECESARIAS DE ESTE PROCEDIMIENTO | DISMINUCIÓN DE TIEMPO DE ESPERA PARA EL CIUDADANO, CONTRIBUYENDO A LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA ENTIDAD | SED CÓRDOBA | 29/01/2020 | 15/12/2020 |

TERCER COMPONENTE

RENDICION DE CUENTAS

La Constitución Política de 1991, adoptó la democracia participativa contemplando el derecho ciudadano de vigilar la gestión pública y la obligación de los gobernantes de abrirse a la inspección pública y responder por sus actos.

Con el desarrollo de la Constitución Política Colombiana surgieron disposiciones normativas que se refieren a temas relacionados con el proceso de rendición de cuentas y se encuentran las asociadas con el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social entre otras.

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.

En el programa de Gobierno “AHORA LE TOCA AL PUEBLO” documento base para la construcción del plan de desarrollo 2020-2023, consignó en “ESTRATEGIAS ESTRUCTURALES” sobre la “LEGALIDAD” entre otros: adelantar lucha frontal contra la corrupción, a través de la transparencia y la participación ciudadana, pretendiendo la articulación con el objetivo de Desarrollo Sostenible –ODS- 16 - que se relaciona con la Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

En el mismo documento, está consignada como “ESTRATEGIAS TRASVERSALES” en el numeral 12 “GESTIÓN PÚBLICA EFECTIVA”, la cual señala la importancia de promover la transparencia y el acceso a la información, por cuanto ello facilita la gobernabilidad e incrementa la confianza de los cordobeses en sus instituciones públicas.

Así mismo, el documento contempla el acceso a la información, teniendo en cuenta las disposiciones descritas en la Ley 1712 de 2014, denominada Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual tiene por objetivo regular el derecho al acceso a la información.

Adicionalmente, la Gobernación de Córdoba y la Vicepresidencia de la República tiene suscrito el “Pacto por Córdoba, Por un departamento transparente, inclusivo, seguro, competitivo y sostenible al 2032”, en la cual quedaron contempladas acciones que son de suma importancia en beneficio de una gestión pública efectiva.

Al respecto el gobernador de Córdoba propuso entre otras las siguientes acciones:

- ✓ Implementar un sistema de información gerencial que en tiempo real esté informando al interior de la gobernación y a la comunidad en general de los procesos, acciones y actuaciones realizadas por la Gobernación de Córdoba.
- ✓ Fortalecer el mecanismo de rendición de cuentas, como instrumento para hacer seguimiento y evaluación ciudadana a los compromisos de planeación y gestión de todas las entidades públicas del nivel departamental y municipal.

Lo anterior en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles; 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

La estrategia transversal GESTIÓN PÚBLICA EFECTIVA, cuenta con las siguientes fuentes de financiación, según el Plan de Inversiones 2019-2022: Presupuesto General de la Nación, Sistema General de Participación -SGP-, territorial (Presupuesto Departamental de Córdoba y presupuestos municipales), Sistema General de Regalías -SGR-, Cooperación.

Estrategia de Rendición de Cuentas:

Para el cumplimiento del suministro de información que permita dar conocer a la comunidad en general las acciones, iniciativas y actividades adelantadas por la Administración Departamental para el año 2020, la Dirección de Prensa y Comunicaciones desarrollará acciones que permitan el acercamiento y la construcción de confianza con la comunidad.

La estrategia de rendición de cuentas de la Gobernación de Córdoba para la vigencia 2020 es la siguiente:

| COMPONENTE | MECANISMO |
|--------------------|---|
| INFORMACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • La administración departamental elaborará un informe individual de rendición de cuentas en lenguaje sencillo, que contendrá los avances, políticas y acciones adelantadas a corte 30 de noviembre del 2020, para lograr lo estipulado en el Plan de Desarrollo, al igual que la gestión desarrollada para la implementación del acuerdo de Paz, el cual será publicado a más tardar el 31 de diciembre del 2020, en la sección de Transparencia y acceso a la información de la página web de la entidad. • Se mantendrá informada a la comunidad cordobesa mediante la producción y documentación continua sobre los avances de la gestión desarrollada por la administración departamental para lograr lo estipulado en el |



| | |
|--|--|
| | <p>Plan de Desarrollo, al igual que la gestión desarrollada para la implementación del acuerdo de Paz, de a través de las diferentes redes sociales, página web, boletines de prensa y medios de difusión masivos con los que cuenta la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elaborará un video para la difusión de los logros y avances obtenidos en cumplimiento de los derechos de las comunidades cordobesas el cual incluirá la gestión realizada para la implementación del acuerdo de paz. |
| <p style="text-align: center;">DIÁLOGO Y RETROALIMENTACIÓN</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Se realizarán una audiencia pública de rendición de cuentas, donde se mostrará la gestión desarrollada para lograr lo estipulado en el Plan de Desarrollo, al igual que la gestión desarrollada para la implementación del acuerdo de Paz • La Entidad garantizará la respuesta de los requerimientos ciudadanos expuestos en el marco del proceso de rendición de cuentas. • Se generarán espacios y escenarios de diálogos, presenciales y virtuales para consultarle a las comunidades sobre qué aspectos desean la Entidad aborde en el marco del proceso de rendición de cuentas. • Se desarrollará material informativo para manejo de redes sociales donde se explique la importancia del proceso de rendición de cuentas, los resultados de la gestión desarrollada por la administración departamental, con el fin de informar a los Cordobeses. • Se adelantarán diálogos ciudadanos donde se exponga a las diferentes comunidades la importancia de participar en los procesos de rendición de cuentas. |

| COMPONENTE | MECANISMO |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">INFORMACIÓN</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La administración departamental elaborará un informe individual de rendición de cuentas en lenguaje sencillo, que contendrá los avances, políticas y acciones adelantadas a corte 30 de noviembre del 2020, para lograr lo estipulado en el Plan de Desarrollo, al igual que la gestión desarrollada para la implementación del acuerdo de Paz, el cual será publicado a más tardar el 31 de diciembre del 2020, en la sección de Transparencia y acceso a la información de la página web de la entidad. • Se mantendrá informada a la comunidad cordobesa mediante la producción y |



| | |
|---|--|
| | <p>documentación continua sobre los avances de la gestión desarrollada por la administración departamental para lograr lo estipulado en el Plan de Desarrollo, al igual que la gestión desarrollada para la implementación del acuerdo de Paz, de a través de las diferentes redes sociales, página web, boletines de prensa y medios de difusión masivos con los que cuenta la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se elaborará un video para la difusión de los logros y avances obtenidos en cumplimiento de los derechos de las comunidades cordobesas el cual incluirá la gestión realizada para la implementación del acuerdo de paz. |
| <p>DIÁLOGO Y RETROALIMENTACIÓN</p> | <ul style="list-style-type: none">• Se realizarán una audiencia pública de rendición de cuentas, donde se mostrará la gestión desarrollada para lograr lo estipulado en el Plan de Desarrollo, al igual que la gestión desarrollada para la implementación del acuerdo de Paz• La Entidad garantizará la respuesta de los requerimientos ciudadanos expuestos en el marco del proceso de rendición de cuentas.• Se generarán espacios y escenarios de diálogos, presenciales y virtuales para consultarle a las comunidades sobre qué aspectos desean la Entidad aborde en el marco del proceso de rendición de cuentas.• Se desarrollará material informativo para manejo de redes sociales donde se explique la importancia del proceso de rendición de cuentas, los resultados de la gestión desarrollada por la administración departamental, con el fin de informar a los Cordobeses.• Se adelantarán diálogos ciudadanos donde se exponga a las diferentes comunidades la importancia de participar en los procesos de rendición de cuentas. |

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los lineamientos nacionales sobre este “componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso del ciudadano a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajustada a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano”.

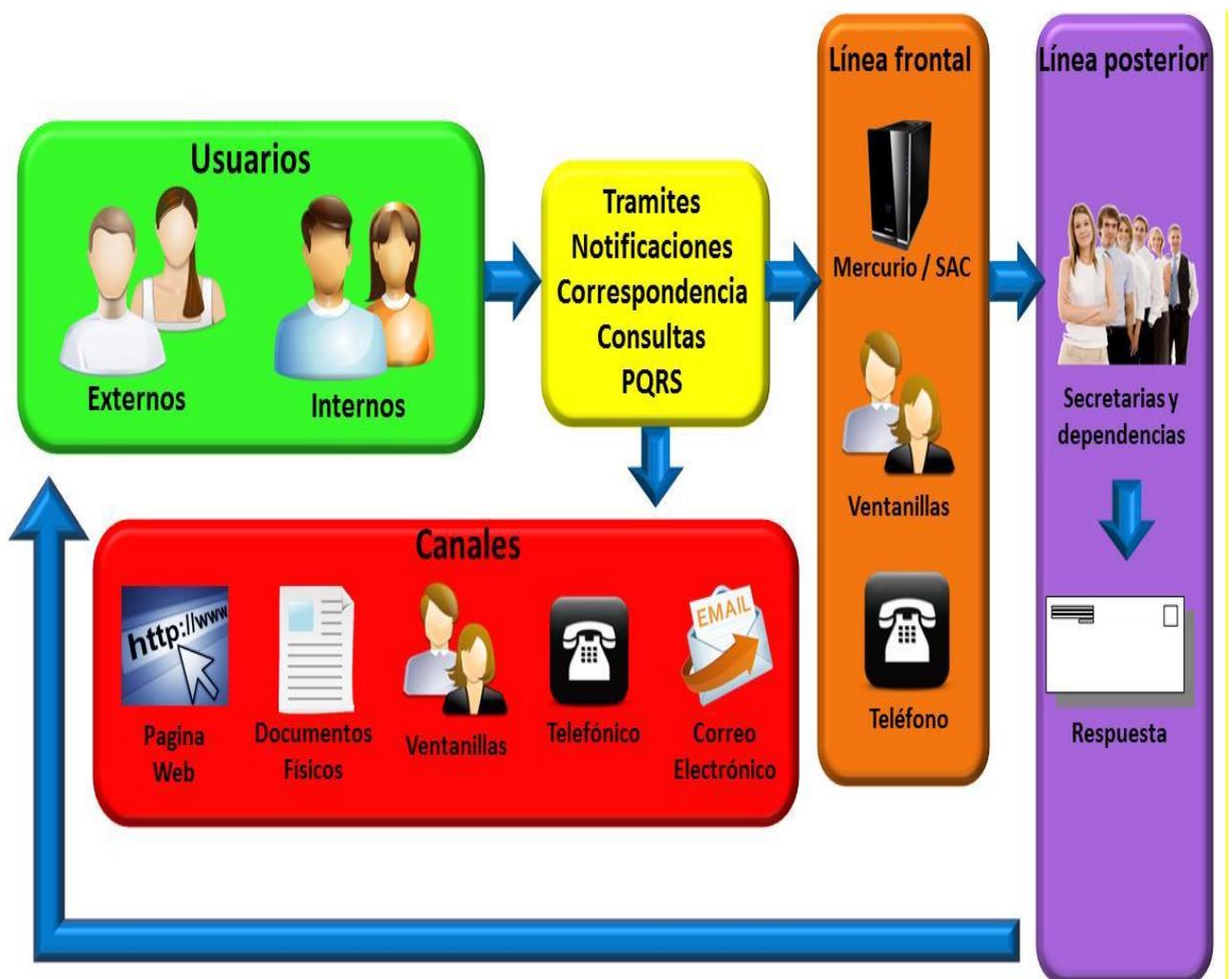
De acuerdo con lo programado en la vigencia 2019, se logró la realización de las siguientes actividades:

- Se realizó la reunión con la alta dirección (secretarios, directores y jefes de oficinas) en el tercer trimestre de 2019, donde se trataron los temas de mejorar en el servicio y atención a la comunidad, y se revisaron las ejecuciones de las actividades propuestas en los procesos estratégicos de atención al ciudadano.
- Se realizó la aplicación las encuestas semestrales sobre la percepción de la prestación de servicios y atención al ciudadano en las diferentes dependencias de la Gobernación.
- Se entregó el informe semestral de las encuestas realizadas a corte de 31 de diciembre de 2019 dirigido a la secretaria de planeación para lo pertinente.
- Se revisaron y actualizaron los canales de comunicación en coordinación conjunto con la Dirección de Sistemas de la gobernación de Córdoba.
- Se diseñaron e implementaron nuevos mecanismos para realizar las encuestas de percepción al personal encargado de la atención al ciudadano, se ubicó un link en la página web de la gobernación.
- Se actualizo, público y socialización de la Carta de Trato Digno y los protocolos de servicios al ciudadano del programa de atención al ciudadano de la Gobernación de Córdoba.
- Se realizó la caracterización de grupos de interés de la entidad.
- Se actualizo y se encuentra en funcionamientos el servicio de del chat-atención al ciudadano, a través de la red social [facebook-atencionalciudadanocordoba@hotmail.com](mailto:atencionalciudadanocordoba@hotmail.com).



- Publicación de datos a la ciudadanía sobre información de interés de la ciudadanía en las dependencias de Atención al Ciudadano, a través de la Pagina WEB, de la Gobernación, las carteleras Institucionales y las Carteleras Virtuales, así como las redes sociales de la Gobernación.
- La Entidad en el periodo de 01 de julio al 31 de diciembre de 2019, se recibieron 887 peticiones, de las cuales 499 se respondieron en el tiempo requerido y 388 extemporáneos.

MODELO DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS





| Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano | | | | | | |
|---|-------------|--|--|---|---------------|-------------|
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha inicial | Fecha final |
| Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 | Interactuar permanentemente con la Alta Dirección las actualizaciones de los procesos estratégicos de Atención al Ciudadano, acorde a la normatividad vigente. | Plan de mejoramiento implementado. | Dirección de Atención al Ciudadano y todas las Secretarías de la Gobernación de Córdoba | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| | 2.1 | Realizar las encuestas semestrales sobre la percepción de la prestación de servicios y atención al ciudadano en las diferentes dependencias de la Gobernación dos veces al año, una por semestre, tabulación, análisis y mejoras del proceso de Atención al Ciudadano. | Realización y tabulación de las encuestas realizadas. | Secretarías y Oficinas de la Gobernación de Córdoba | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los Canales de Atención | 2.2 | Realizar actualizaciones de los diferentes canales de atención. | Canales actualizados | Dirección de Atención al Ciudadano, Secretarías y oficinas de la Gobernación | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| | 3.1 | Incluir en el Plan Institucional de Capacitación los cursos de formación para la atención al ciudadano | Plan Institucional de Capacitación, actividades realizadas | Directora Administrativa con Funciones de Personal | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| Subcomponente 3 - Talento Humano | 3.2 | Entrenamiento y actualización en puesto de trabajo para los servidores públicos que brindan atención directa a los ciudadanos | Servidores públicos entrenados y actualizados | Directora Administrativa con Funciones de Personal | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| | 3.3 | Tabulación, análisis y mejoras de los resultados de las encuestas de percepción al personal encargado de la Atención al Ciudadano dos veces al año | Encuestas de percepción aplicadas y tabuladas | Director Programa Atención al Ciudadano | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| | 3.4 | Incluir en el Programa de Bienestar Social e Incentivos actividades para destacar el desempeño del personal que presta atención y brinda servicios al ciudadano | Actividades realizadas | Directora Administrativa con Funciones de Personal | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| | 4.1 | Actualizar los diferentes mecanismos para priorizar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias. Actualizar la Carta de trato Digno | Actualizaciones realizadas | Secretaría de Gestión Administrativa y Oficina Asesora Jurídica | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| Subcomponente 4 - Normativa y Procedimental | 5.1 | Realizar la caracterización de grupos de interés de la Entidad | Grupos de interés de la Entidad caracterizados | Secretaría de Gestión Administrativa y Oficina de Planeación | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| | 5.2 | Mantener el Chat de Servicio al Ciudadano | Chat mantenido | Director Programa de Atención al Ciudadano y Director Técnico de Sistemas | 01/02/2018 | 30/12/2018 |
| | 5.3 | Publicar datos sobre información de interés de la ciudadanía en las Dependencias de Atención al Ciudadano y en la Página WEB de la Gobernación | Publicación de datos a la ciudadanía | Director Programa de Atención al Ciudadano y Director Técnico de Sistemas | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| Subcomponente 5 - Relacionamiento con el Ciudadano | | | | | | |

QUINTO COMPONENTE

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Este recoge los “lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados”³.

Durante el 2019, en este componente se desarrollaron las siguientes actividades:

- Link de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712/2015) implementado en la página WEB de la Gobernación, el cual a la fecha se encuentra en un 100%.
- Se realizó a través del Sistema de Gestión Documental MERCURIO el seguimiento a los PQRSD con el fin de que cumplan los términos de ley.
- Está establecida la ruta de los PQRSD por vía WEB a través de un video tutorial, el cual permite a la ciudadanía desde cualquier parte del mundo solicitar información a la entidad.
- Se realizaron capacitaciones personales en todas las dependencias sobre el Sistema de Gestión Documental MERCURIO, con el fin de que le den cumplimiento a los términos de ley de los PQRSD.

La Gobernación de Córdoba, a través de su página WEB actualizó permanentemente el Link de Transparencia y Acceso de la Información Pública, en el cual se puede conocer de primera mano la información de la entidad de conformidad con la Ley 1712 de 2014, garantizando así el derecho fundamental de Acceso a la Información. Este sitio se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles.

³ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 – Presidencia de la República.

Se actualizo y se encuentra en funcionamientos el servicio de del chat-atención al ciudadano, a través de la red social [facebook-atencionalciudadanocordoba@hotmail.com](https://www.facebook.com/atencionalciudadanocordoba@hotmail.com)

El objetivo final de este componente y de la administración es fortalecer los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho a la publicidad de la información por medio de la presentación de datos claros, veraces y oportunos a los diversos grupos de interés, lo que promoverá el control social de la administración y garantizará los derechos de los ciudadanos.

| Componente 5: Transparencia y acceso a la información | | | | | |
|---|---|---|--|---|-------------|
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha inicial | Fecha final |
| Subcomponente 1 - Lineamientos de Transparencia activa | 1.1 Seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en la página web de la Entidad. | Link de Transparencia y Acceso a la Información de la página WEB | Director Programa de Atención al Ciudadano y Director Técnico de Sistemas | Seguimiento mensual con presentación de informe el día 30 de cada mes | |
| Subcomponente 2 - Lineamientos de Transparencia pasiva (De acuerdo al programa Nacional de Servicio al Ciudadano) | 2.1 Actualizar el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias. | Esquema de atención de PQRSD actualizado | Secretarías de la Gobernación de Córdoba y Comité Interdisciplinario de la Gobernación Programa Nacional de Servicio al Ciudadano | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| | 2.2 Implementar el Método de Ciudadano Incógnito en el punto de mayor afluencia ciudadana presencial, uno por mes, mínimo 2 veces al año | Informe del ciudadano incógnito | Director de Atención al Ciudadano y Comité Interdisciplinario de la Gobernación Programa Nacional de Servicio al Ciudadano | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| | 2.3 Informar a la ciudadanía el nivel de gratuidad para la disposición de información solicitada y darla a conocer a través de la página, carteleras, ventanillas, etc. | Avisos sobre Gratuidad en la disposición de información | Secretaría de Hacienda y Directores de Prensa, Atención al Ciudadano y Sistemas | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| Subcomponente 3 - Elaboración de instrumentos de Gestión de Información | 3.1 Mantener la publicación del acto administrativo de adopción y actualización de los instrumentos de Gestión de la Información | Acto Administrativo publicado y hoja de cálculo en la WEB en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública | Oficina de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Directores de Prensa, Atención al Ciudadano, Sistemas y Líder de Gestión Documental | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| Subcomponente 4 - Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés. | Alternativas de información para grupos étnicos y culturales del país y para las personas en situación de discapacidad. | Secretarías y Oficinas de la Gobernación en coordinación con las Direcciones de Prensa, Atención al Ciudadano y Sistemas | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| Subcomponente 5 - Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 Elaborar informe consolidado de solicitudes de acceso a la información que contenga número de solicitudes recibidas, trasladadas a otra entidad, negadas, etc. dos veces al año | Informes de solicitudes | Director del Programa de Atención al Ciudadano | 02/02/2020 | 30/12/2020 |



SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

La administración Departamental mediante Resolución No 0799 del 03 de septiembre de 2013, adoptó el código de ética de la Administración Departamental, que tiene como objetivo establecer los principios, valores y directrices que apropiarán y aplicarán en su comportamiento, los funcionarios públicos que presten sus servicios en esta entidad, en el ejercicio de la función pública. Y tiene como campo de aplicación y alcance a todos los servidores públicos de la administración departamental bajo cualquier modalidad, dentro y fuera de la entidad.

El Código se constituye para la Gobernación de Córdoba en la carta de navegación de las actuaciones que deben asumir todos los servidores públicos sin excepción alguna, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales con eficiencia, eficacia y efectividad.

La administración departamental durante el 2020 adelantará el proceso de construcción del Código de Integridad de manera participativa, de manera que los servidores públicos de la Gobernación de Córdoba, no sólo lo conozcan, sino que por el contrario se identifiquen y lo adopten en su manera de actuar y vivir.

CAMILO ANDRES MEJIA PADILLA
Director Departamento Administrativo de Planeación

Compiló y lideró proceso: JORGE PADRON ATENCIO
Profesional Especializado DAP

JOSE FERNANDO ROSSI HERNANDEZ
Profesional Universitario SED