

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

---

### ÍNDICE

#### 1 MISIÓN

#### 2 VISIÓN

#### 3 OBJETIVO GENERAL.

#### 4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

#### 5 ALCANCE

##### 5.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

##### 5.2 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

##### 5.3 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

##### 5.4 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

##### 5.5 INTEGRACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA

##### 5.6 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

##### 5.7 SEGUIMIENTO Y CONTROL.

#### 6 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

##### 6.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#### 7 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

##### 7.1 DEFINICIONES

##### 7.2 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

##### 7.3 ANÁLISIS NORMATIVO

##### 7.4 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

##### 7.5 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

##### 7.6 ESTRATEGIAS A SEGUIR

#### 8 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

##### 8.1 CONTEXTO.

## 8.2 COMPONENTES

## 8.3 CONSIDERACIONES

## 6.4 RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

## 9 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 9.1 CULTURA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 9.2 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

### 9.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

### 9.4 RECURSOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA

### 9.5 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA GOBERNACIÓN

## 10 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

### 10.1 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

### 10.2 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

### 10.3 ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 10.4 CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

### 10.5 MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

## 11 SEXTO COMPONENTE: CÓDIGO DE ÉTICA

### 11.1 AMBITO DE APLICACIÓN

### 11.2 DEFINICIÓN

### 11.3 OBJETIVOS

### 11.4 PRINCIPIOS ÉTICOS

### 11.5 VALORES ÉTICOS

### 11.6 DIRECTRICES ÉTICAS

## **1 MISION**

La Gobernación de Norte de Santander es una entidad territorial de gestión pública ubicada en la zona de frontera del nororiente colombiano, que lidera el desarrollo integral y sostenible del departamento a través de la formulación, gestión e implementación de políticas públicas y la coordinación entre la nación y los municipios para impulsar y fortalecer un territorio productivo, competitivo, seguro, equitativo e incluyente con la participación ciudadana.

FUENTE: Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño - 30 de diciembre de 2020.

## **2 VISION**

En el año 2040 la Gobernación de Norte de Santander será la institución modelo en administración pública territorial de los departamentos de frontera, por su planeación y gestión estratégica basada en la generación y aplicación de conocimiento, tecnología e innovación que permita crear las condiciones para un territorio sostenible, productivo, competitivo y equitativo, con fundamento en los valores de honestidad, compromiso, justicia, diligencia y respeto.

FUENTE: Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño - 30 de diciembre de 2020.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – 2024

## **3 OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer a la Gobernación de Norte de Santander en la prevención y el control de la corrupción, dando aplicación al art. 73 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012, mediante la construcción de los esquemas: mapas de riesgo de corrupción, estrategia antitrámites, estrategia de rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), a través del procedimiento Atención de trámites y servicio al usuario.

## **4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 4.1. Adecuar los mapas de riesgos de los procesos, con el fin de incluir los riesgos de corrupción, basado en la metodología existente, para evitar así la materialización de riesgos de corrupción.
- 4.2. Revisar los procedimientos del Modelo de Operación por Procesos de la Gobernación con el fin de adecuar las estrategias antitrámites a los procedimientos de la entidad, de forma tal que permitan aumentar la eficiencia de los procesos y los servicios prestados por la entidad.
- 4.3. Diseñar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano e implementar el procedimiento de Atención a la Ciudadanía que le da trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, soportado en la oficina que tenga a cargo la atención al ciudadano.
- 4.4. Formular las políticas de rendición de cuentas de la Gobernación con el uso de los medios dispuestos para ello, con el fin de incentivar el control social y el diálogo con el ciudadano.

4.5. Definir los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

## 5 ALCANCE

El presente Plan comprende la formulación de estrategias y mecanismos que conduzcan al logro del objetivo general propuesto.

5.1 Mapa de riesgos de corrupción Consiste en el análisis que conlleva a mitigar los riesgos de corrupción al interior de la entidad, así como al cumplimiento de los requerimientos de ley.

El mapa de riesgos es una herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción al interior de la entidad

5.2 Estrategia de atención al ciudadano. Se diseña una estrategia con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano al interior de la entidad, además de contar con los mecanismos adecuados para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias y felicitaciones, que los ciudadanos formulen. Igualmente, dicha estrategia debe fomentar la participación ciudadana en el control social, asegurar que dicho control social tenga incidencia en la gestión pública, así como la consolidación de la política de rendición de cuentas de la entidad.

### 5.3 Estrategia antitrámites

La Gobernación de Norte de Santander, para dar cumplimiento a la Estrategia Anti trámites, ha venido aplicando la Política de Eficiencia Administrativa

La Gobernación hace una revisión de sus trámites, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de reducir en lo posible el número de trámites requeridos en la prestación de sus servicios, logrando mayor eficiencia ante el cliente externo.

### 5.4 Estrategia de rendición de cuentas

Nuestra acción institucional tiene como norte la superación de condiciones de desigualdad y vulnerabilidad de las zonas más distantes y desatendidas del Departamento. La Oficina de Atención al Ciudadano tiene un sentido de brindar información y monitorear la percepción que tiene el público en general sobre los servicios y desempeño de la Gobernación para lograr sus metas. La transparencia se materializa en la cercanía que tengamos con los ciudadanos y la respuesta oportuna y clara para atender sus requerimientos. Con la rendición de cuentas, la ciudadanía puede vigilar la ejecución de los recursos públicos destinados a desarrollar nuestra función misional.

5.5 Integración del Plan de Acción de Gobierno digital de acuerdo con la Estrategia Nacional, la Gobernación de Norte de Santander se mantiene en un proceso de actualización de la aplicación de las normas con el fin de establecer servicios y procesos claros de cara al cliente, de manera que la operación de los procesos sea transparente y trazable en todo momento para el usuario. Este plan de acción propende por el fortalecimiento de la calidad y el acceso a la información pública, asegurando la calidad de dicha información y universalizando el acceso a ésta.

5.6 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, el proceso de atención de trámites y servicios al usuario, que incluye el procedimiento de atención de Quejas,

Reclamos y/o Sugerencias es una herramienta para el control y mejoramiento continuo y un medio para canalizar la opinión y solicitudes de los clientes, la ciudadanía y partes interesadas, acerca del cumplimiento de la misión y la eficacia de los procesos de la Gobernación, en virtud de los principios del Sistema de Gestión de calidad y mejora continua.

## 5.7 Seguimiento y control

Es importante resaltar que la Oficina de Control Interno hace parte de la estructura de la entidad y busca el logro de los mismos objetivos, y si bien no participa en la ejecución de las acciones tendientes al logro de los mismos, tiene la responsabilidad a través del seguimiento y la evaluación de la estrategia antitrámites de proporcionarle a la entidad la retroalimentación y recomendaciones necesarias para que se puedan alcanzar los objetivos propuestos. De las estrategias resultantes de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se derivan los respectivos planes de acción que son construidos y ejecutados por cada responsable.

## 6 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

6.1 Mapa de riesgos de corrupción Se presenta (anexo 1) el mapa de riesgos construido por la entidad con base en las directrices presentadas en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” incluida en el Decreto 2641 de 2012. Y en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, VERSIÓN 5 de Dirección de Gestión y Desempeño Institucional DICIEMBRE DE 2020

6.1.1 Política de administración de riesgos: La Política de Administración del Riesgo de la gobernación de Norte de Santander, hace parte de los compromisos en cabeza de la Alta Dirección para garantizar que la toma de decisiones en la entidad conlleve al cumplimiento de los objetivos estratégicos e institucionales y sectoriales, de manera transparente y en cumplimiento de la ley.

En este sentido la responsabilidad de la administración del riesgo buscará la mejora continua en la toma de decisiones, lo que conllevará al cumplimiento de los objetivos de la entidad, la misión institucional y la satisfacción de la comunidad.

La gobernación de Norte de Santander, se compromete a controlar todos aquellos riesgos que pueden impedir el cumplimiento del direccionamiento estratégico, mediante una efectiva administración de los mismos, como herramienta de gestión que responda a las tendencias organizacionales actuales, considerando que:

Todos los líderes de procesos serán los responsables de la gestión de los riesgos identificados en su proceso de gestión.

Para identificar los riesgos, se deberá tener en cuenta los objetivos estratégicos, el objetivo del proceso, el contexto estratégico y los factores de contexto externo, interno y de proceso.

Para evaluar el impacto de los riesgos, los líderes de los procesos tomarán como guía la tabla propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública versión 5 - 2020, teniendo en cuenta las

particularidades de la gobernación de Norte de Santander, en cuanto a su misión, recursos humanos, físicos y financieros.

Los Líderes de los procesos de gestión de la entidad reportarán a la Secretaria de Planeación, el mapa de riesgos que contendrá todos los riesgos organizacionales identificados en el proceso incluyendo los riesgos de corrupción y de Seguridad de la información (Digital).

Desde la secretaria de Planeación, se diseñará el mapa de riesgos institucional con los riesgos organizacionales calificados de acuerdo con el mapa de calor sugerido en la guía.

Cada líder de proceso será responsable de realizar monitoreo y control a los riesgos, mediante la ejecución del plan de acción para prevenir y mitigar los mismos, propendiendo por gestionar los riesgos hacia un nivel aceptable y teniendo en cuenta que los riesgos de corrupción son inaceptables.

El plan de acción se debe evaluar anualmente para realizar las modificaciones de los riesgos residuales a que haya lugar, sin embargo, la periodicidad para el seguimiento se realizará trimestralmente.

Desde la oficina Asesora de Control Interno de Gestión, se realizará el seguimiento a los controles existentes y al plan de mitigación de los riesgos residuales de cada proceso y de corrupción durante las auditorías. Emitiendo las recomendaciones que correspondan, lo cual se reportará al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Con esta finalidad, se deben aplicar en La Gobernación de Norte de Santander los siguientes lineamientos:

6.1.1.1 Identificar, analizar, evaluar y tratar con enfoque preventivo todas aquellas situaciones que puedan entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la Gobernación y le impidan el logro de sus objetivos.

6.1.1.2 Orientar la gestión de riesgos hacia aquellas situaciones que pueden afectar la imagen, las finanzas, la prestación de los servicios, la integridad de la información institucional y las estrategias de lucha contra la corrupción.

6.1.1.3 Procurar la máxima coordinación entre los funcionarios para la comunicación oportuna de las situaciones de riesgo y tomar acciones para su prevención, corrección o mitigación.

Anexo: 1 matriz de riesgos 2023, planes componentes

## **7 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Para dar cumplimiento a la Estrategia Anti trámites : La Gobernación de Norte de Santander , ha venido aplicando la Política de calidad e implementando el modelo integrado de planeación y de gestión en especial la tercera dimensión, de la ventanilla hacia adentro con la política “Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos” en busca de obtener Eficiencia Administrativa, orienta a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con dependencias modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos

del Estado: La Gobernación de Norte de Santander propende por la eficiencia en los procedimientos y servicios, para ello hace una revisión periódica de los procesos y procedimientos que permiten prestar sus servicios, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de reducir en lo posible la complejidad de los mismos, logrando mejor servicio ante el cliente externo e interno. La Gestión de calidad y mejora continua mantiene actualizados los procedimientos conforme a la dinámica operativa y a las disposiciones jurídicas que puedan surgir durante el periodo también la racionalización de los servicios prestados por la Gobernación, es el resultado de la revisión anual, si aplica, de los procedimientos llevados a cabo para la prestación de los servicios. En caso de ser necesario se eliminan las actividades de los procedimientos que no agreguen valor para el servicio prestado y siempre se buscará optimizar y automatizar en lo posible la mayor cantidad de pasos de los procedimientos, igualmente con ayuda de la interoperabilidad (“ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos, con el propósito de facilitar la entrega de servicio en línea a ciudadanos, empresas y otras entidades”) para los procedimientos que así lo requieran.

## 7.1 Definiciones

7.1.1 Trámite: De acuerdo con la Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUIT, se considera como trámite: “el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud”.

7.1.2 Servicio: De acuerdo con la Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUIT, se considera como servicio: “el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que les dan valor agregado a las funciones de la entidad. Para todos los efectos se entenderán los servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el PEC a que alude la Ley 962 de 2005.”

7.1.3 Procedimiento De acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, se considera que un procedimiento: “Describe de forma detallada y secuencial el desarrollo de las actividades e interrelaciones, desarrollando cómo se debe hacer, quién lo debe hacer, cuándo y cómo se controlarán materiales, equipos y documentos que se deben usar”

## 7.2 Identificación de trámites

A continuación, se enumeran los trámites identificados con base en los procesos misionales de cara al cliente y los procedimientos internos asociados a los trámites.

7.2.1 Trámites. Se identificaron como trámites los asociados al objeto social y misión de la Gobernación.

7.2.2 Servicios. De acuerdo con la definición de servicio contenida en la mencionada Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública y Manual del Usuario, SUIT, se hizo el análisis al interior de la entidad sobre los servicios que se prestaban, que

permitieran agregar valor a las funciones de la entidad, con ánimos de incrementar la satisfacción del usuario o cliente

7.3 Análisis normativo. Permanentemente se realiza una revisión al ítem de normograma de los procedimientos buscando su actualización como soporte jurídico en el desarrollo de los mismos y que facilite los trámites con transparencia. Se realiza el análisis jurídico de los soportes legales correspondientes a los trámites y procedimientos administrativos existentes con el fin de evaluar su importancia y valor agregado para el usuario, siguiendo cada uno de sus procedimientos. Cada Procedimiento posee un ítem de Base Legal el cual es revisado periódicamente para estar al tanto de los cambios normativos.

7.4 Priorización de trámites. Durante el transcurso de cada año se hace revisión de los procesos y procedimientos buscando identificar actividades innecesarias o repetidas, además se socializaron en términos generales los conceptos del Decreto Ley 019 de 2012. Para realizar el proceso se cuenta con un equipo para la Gestión de calidad y mejora continua, en el que están incluidos los responsables de Gobierno en Línea y de atención al ciudadano y dar aplicación a la Ley Antitrámites en todos procesos de la red de procesos de la gobernación. La Oficina de Control Interno coordina la logística y verifica que estas reuniones sean eficientes y efectivas para el logro de los objetivos planteados. Se califican entonces los trámites a intervenir, de acuerdo con los factores internos y externos indicados en el decreto 2641 de 2012.

7.5 Racionalización de trámites. Luego de un análisis de los procedimientos internos de la Gobernación asociados a los trámites y servicios, y teniendo como base los procedimientos misionales de la entidad, se establecen los trámites a intervenir con el fin de aplicar estrategias de racionalización, logrando reconocer aquellos que deben mejorarse, en busca de aumentar la eficiencia institucional, garantizando la efectividad de los servicios prestados y la satisfacción del usuario final. Se modificó el procedimiento de Atención a la Ciudadanía buscando que cumplieran con la descripción de las actividades, ajustándose a su objetivo

Anexo: planes componentes

## **8 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:**

La Gobernación de Norte de Santander, ve la rendición de cuentas como un proceso continuo que busca incentivar la participación y control ciudadano mediante diferentes estrategias.

En el proceso de comunicaciones existe un procedimiento para las audiencias públicas que se activa cada que el gobernante decide realizar este proceso, en el que se definen todas las actividades con sus responsables, tiempos y resultados. El enfoque general encamina a la gobernación a una adecuada rendición de cuentas con los ciudadanos, que tienen como fin exponer la gestión y estar atentos a sus requerimientos e inquietudes.

(<http://www.nortedesantandervivedigital.gov.co/sistemacalidad/> proceso comunicaciones, procedimiento ME-IE-RC PROCEDIMIENTO RENDICUENTAS, formatos rendicuentas)

Anexo: planes componentes

## ALCANCE

Nuestra acción institucional tiene como norte la superación de condiciones de desigualdad social y vulnerabilidad de las zonas más distantes y desatendidas de la región Nortesantanderiana. La Oficina de Atención al Ciudadano tiene como objetivo, brindar información y monitorear la percepción que tiene el público en general sobre los servicios y desempeño de La Gobernación de Norte de Santander para lograr sus metas.

### Objetivo General

Generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención de los ciudadanos y la difusión de la información institucional hacia los diferentes públicos.

8.1 Contexto La Gobernación de Norte de Santander de conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, describe los mecanismos que la ciudadanía puede utilizar para conocer los procesos internos de la Gobernación, con el fin de asegurar la disponibilidad y claridad de la información al ciudadano. La estrategia implementada por la gobernación garantiza la equidad, la eficiencia y la calidad para informar a los ciudadanos sobre las acciones y gestión de la administración pública. Por este motivo, se generan procesos de comunicación permanente que vinculan a los ciudadanos en la formación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Los medios de comunicación son algunos de los canales que utiliza la Gobernación para informar a la ciudadanía, además crean espacios de participación entre la Gobernación y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Igualmente, promover la relación directa, movilización y participación de los ciudadanos y clientes externos con la Gobernación para que conozcan los procesos y trámites internos, sus resultados, productos y servicios y de esta manera se conviertan en validadores estratégicos para la promoción del desarrollo departamental. La Gobernación desarrollará antes del 31 de diciembre del 2023, las acciones necesarias para cumplir con los mecanismos de participación ciudadana propuestas dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas.

### 8.2 Componentes

#### 8.2.1 Información

La Gobernación considera que informar a los ciudadanos permanentemente es una condición necesaria para que la participación ciudadana sea posible, además de generar espacios de diálogo para responder a las inquietudes. Es por esto que en la Gobernación contamos con los siguientes medios de comunicación:

8.2.1.1. Ruedas de prensa Es un mecanismo útil para que la Gobernación difunda información sobre su Plan de desarrollo.

8.2.1.2 Portal web ([www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)) Además de la función informativa que le es propia, la Oficina Asesora de Comunicaciones acompaña a la Dirección Operativa de Sistemas en la administración y actualización del portal web de la Gobernación, de acuerdo con los parámetros

establecidos por la estrategia de Gobierno. En este portal se pública información sobre proyectos y actividades institucionales, informes de control y gestión, estados financieros e información dirigida a los diferentes grupos de interés. Para esto utilizamos las siguientes redes sociales: Facebook Twitter: Youtube:

### 8.3 Consideraciones

La rendición de cuentas al interior de la entidad se ve como un proceso continuo que busca incentivar la participación y control ciudadano mediante las diferentes estrategias mencionadas. Para ello igualmente se cuenta con herramientas para dar a conocer los resultados de la gestión a los grupos de interés: Normas Ley 1474 de Procedimientos, Procesos de comunicación interna y externa – Procesos de Atención a la Ciudadanía. Metodologías Estrategias en los medios de comunicación, programas especiales (validadores) y auditorías internas.

Anexo: planes componentes

## 9 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Gobernación de Norte de Santander de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, genera estrategias de atención con los ciudadanos y clientes externos con información, asesoría oportuna, clara y veraz, que les facilite la realización de trámites al interior de la Institución. Por lo tanto, en la Oficina de Atención al Ciudadano se determinan los procedimientos que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas a la entidad, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y a las normas internas de la Institución. Los ciudadanos o clientes externos de la Gobernación pueden manifestar de manera verbal o escrita su agrado o inconformidad frente a una situación determinada a través de los medios dispuestos y mediante este mecanismo se mide la satisfacción del ciudadano. Para atender la demanda la Gobernación implementa los protocolos de atención al ciudadano, procedimientos internos de atención, capacitaciones a los servidores públicos, estrategias de divulgación y evaluación de la atención. La Gobernación desarrollará las acciones necesarias para cumplir con las estrategias del Plan de Atención al Ciudadano. Con el fin de contar a los ciudadanos y clientes externos sobre los procedimientos y trámites de la Institución, además de sus derechos la Gobernación cuenta con una estrategia comunicacional para difundir la información necesaria y con la Oficina de Atención al Ciudadano, en el que se contará en lugar visible con la información actualizada sobre derechos de los usuarios, descripción de procedimientos, trámites y servicios, tiempos de entrega promedio, requisitos necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, horarios de atención y el personal encargado de atender las solicitudes de información, así como de recibir quejas, reclamos y sugerencias.

9.1 Cultura de atención al ciudadano. Consolidación de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y fortalecimiento de los canales de atención. La Gobernación cuenta con diferentes canales de atención y diferentes públicos de interés.

## 9.2 PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO DE LA GOBERNACIÓN

### OBJETIVO:

Establecer la metodología para la aplicación del instrumento que le permita a la administración departamental medir y evaluar la satisfacción y expectativas del cliente interno y externo, respecto a los productos y servicios prestado por la entidad.

### ALCANCE:

Este procedimiento aplica para los clientes Externos de todos los procesos misionales y aplica para los clientes Internos para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, de la Gobernación de Norte de Santander, excepto para el proceso de Gestión de la Información Territorial.

### 9.2.2 ATENCIÓN DE QUEJAS RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

**OBJETIVO:** Establecer o definir el procedimiento para la atención y solución de los diferentes tipos de requerimientos interpuestos por la ciudadanía ante la Gobernación de Norte de Santander; con el fin de darles trámite y respuesta oportuna, garantizando el derecho de participación ciudadana, preservando la ética de la entidad, dando cumplimiento a las disposiciones legales, y a su vez fomentar el mejoramiento continuo mediante la retroalimentación del ciudadano.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica desde la interposición de la solicitud, queja, reclamo o sugerencia, hasta la solución de las mismas; vinculando los procesos, procedimientos, dependencias, oficinas y funcionarios que tengan relación con el cumplimiento de los requerimientos interpuestos.

### 9.2.3 GESTION DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**OBJETIVO:** Establecer el procedimiento para la Gestión de Trámites y/o Servicios de manera que sea eficaz a través de los canales de atención y cumpliendo con la normatividad vigente aumentado la satisfacción del cliente o ciudadano.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica a todos los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación de Norte de Santander, que aseguran la satisfacción de la comunidad en la prestación de los trámites y servicios, excepto para el proceso de Gestión de la Información Territorial.

El proceso gestión de atención de trámites y servicios al usuario incluye los siguientes procedimientos:

[http://200.116.210.213/sistemacalidad/procesos.php?id\\_proceso=8](http://200.116.210.213/sistemacalidad/procesos.php?id_proceso=8) **proceso MM-AT** “ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL USUARIO”, procedimientos MM-AT-CA “CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRAMITES Y PROCEDIMIENTOS” “MM-AT-MA

MEDICIÓN Y ANALISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE”, “MM-AT-QR ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS”, “MM- AT-TS TRAMITES Y SERVICIOS” y sus respectivos formatos.

Anexo: planes componentes

## **10 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**10.1 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA** La secretaria General a través de su dependencia oficina de compras y contratación apoya la definición de acciones para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estableciendo acciones integrales de publicación y divulgación de información de datos abiertos y sobre contratación pública, con observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Estas acciones se ejecutan a través de la disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos de acuerdo con la siguiente descripción: Publicación de las normas, manuales, circulares y demás normatividad que rige la gestión de la Entidad Se debe actualizar mínimo cada mes en el portal web, se debe realizar una Publicación del plan anual de adquisiciones / Plan de compras a más tardar el 31 de enero de cada año Página web, SECOP. Publicación de los procesos de selección a través de las diferentes modalidades, con sus respectivos documentos soporte. Así mismo en el portal web se publica un aviso de convocatoria con el radicado que remite al SECOP, cuyo enlace se encuentra disponible Cada que se expiden SECOP En el portal web, Publicación de todos los contratos de gastos con sus anexos Permanente, Avisos de convocatoria en los procesos de contratación que se adelantan por licitación pública Al inicio de cada proceso de selección SECOP y el portal web, Publicación de actos y sentencias condenatorias Cada que se expidan SECOP y a la Procuraduría General de la Nación. El Área realiza trámites directamente frente al cliente externo, en lo que respecta al perfeccionamiento y legalización de los contratos Cada que se tramita un contrato A través de comunicación escrita dirigida al Contratista, con seguimiento mediante llamadas y/o correo. La oficina de compras y contratación apoya a la Secretaría General en la expedición de Manuales, procedimientos y Circulares relacionadas con sus funciones. Se cuenta con enlace en el portal web, a Colombia Compra Eficiente, quien establece los manuales y documentos tipo que orientan la contratación estatal Cada que se considera necesario. Las Circulares se publican a través de medios de comunicación

**10.2 ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN** La Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, establece que los sujetos obligados deben crear y actualizar un registro de activos de información y un índice de información clasificada y reservada. En este sentido, el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, establece las reglas en lo relativo a la gestión de la información pública, entre las cuales, se define la estructura de los siguientes instrumentos: el registro de activos de información, el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación de información

**10.2.1 Actualización de los Instrumentos de gestión de la información pública**

10.2.1.1 Registro de Activos de Información Como ya se mencionó, el Registro de Activos de Información se formuló teniendo en cuenta el cuadro de clasificación documental, el cual se convierte en el inventario de la información pública que la Gobernación produce o conserva, en razón a que ésta se categoriza por series, subseries y unidades documentales, es decir, siguiendo una estructura documental de conformidad con las funciones de cada dependencia. En este sentido, y teniendo en cuenta que de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 004 de 2013, las Tablas de Retención Documental y el cuadro de clasificación documental deben actualizarse en los siguientes casos: Cambios en la estructura orgánica de la entidad, Cambios en las funciones. Cuando la entidad sufra procesos de supresión, fusión, escisión o liquidación. Cuando se produzcan cambios en el marco normativo del país, Cuando se transformen tipos documentales físicos en electrónicos, Cuando se generen nuevas series y tipos documentales, Cuando se hagan cambios en los criterios de valoración, soportes documentales y procedimientos que afecten la producción de documentos. Así mismo, el Registro de Activos de Información deberá actualizarse en el marco de las modificaciones del cuadro de clasificación documental, pues como se ha dicho, éste contiene las características del inventario de la información pública que la Gobernación genera, obtiene, adquiere, transforma o controla en su calidad de tal, de manera oficial.

10.2.1.2 Índice de Información Clasificada y Reservada. De conformidad con lo anterior, el Índice de Información Clasificada y Reservada deberá ser revisado cuando el Registro de Activos de Información se haya clasificado, y de esta forma garantizar que la información generada, recibida o actualizada por la Gobernación, no contiene restricciones de acceso de acuerdo con lo previsto en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014. Es importante, además, que el Índice de información clasificada y reservada sea continuamente revisado por la Secretaría General, en razón a los términos jurídicos relacionados con el acceso a la información, el principio de máxima publicidad y los derechos de petición y solicitudes de información que se reciben en la Gobernación.

10.2.1.3 Esquema de Publicación de Información. El esquema de publicación de información es el instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma. En este sentido, este instrumento debe ser actualizado cada que se publica información en el portal web de la Gobernación, por esta razón, las dependencias deberán anunciar al Centro de Administración Documental cuando sea publicada información en razón a sus funciones y a lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

10.2.2 Estrategia Subcomponente 3 – “Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información” Así entonces, se presentan las actividades a realizar para el cabal cumplimiento del subcomponente 3 “Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información”

10.3 CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD. La Gobernación de Norte de Santander, cuenta con mecanismos que permiten el fácil acceso de personas con algún tipo de discapacidad a su sede principal en el edificio de la Cúpula Chata y garantizar la accesibilidad a todos sus visitantes, en especial, con las personas de movilidad reducida. Actualmente los mecanismos con que cuenta la Gobernación para garantizar el fácil acceso a las personas que se encuentran con una condición física

especial son: — Rampa de acceso vehicular por el parqueadero de la calle 14 y asesor eléctrico en el costado derecho de la cúpula.

Subcomponente Meta y producto Responsable Fecha programada

10.3.1 Actualizar el Registro de Activos de Información Registro de Activos de Información actualizado Centro Administración Documental Cuando se actualice el cuadro de clasificación documental

10.3.2 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado Centro Administración Documental Cuando se actualice el Registro de Activos de Información

10.3.3 Revisión periódica del Índice de Información Clasificada y Reservada Índice de Información Clasificada y Reservada revisado Centro Administración Documental Secretaría General Trimestralmente

10.3.4 Actualizar el Esquema de Publicación de Información Esquema de Publicación de Información actualizado Centro Administración Documental Cuando las dependencias anuncien la publicación de información en la página web.

#### 10.4 MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el propósito de realizar un seguimiento al acceso a la información pública la Gobernación presentará un informe semestral del procedimiento de Atención a la Ciudadanía – PQRS, con la siguiente información: El número de solicitudes recibidas, El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, El tiempo de respuesta a cada solicitud

Anexo: planes componentes

### 11 SEXTO COMPONENTE: CÓDIGO DE INTEGRIDAD.

La Gobernación de Norte de Santander en el proceso de implementación del modelo integrado de planeación y gestión y aplicando la política de integridad reforma su código de ética y adopta su Código de integridad adoptado mediante Resolución No. 00000279 del 7 de marzo del 2019 (<http://www.nortedesantander.gov.co/Portals/0/xBlog/uploads/2019/3/12/RESOLUCION%2000279%20DEL%2007-03-2019%20CODIGO%20DE%20INTEGRIDAD.pdf>) y código de buen gobierno (documento impreso) mediante resolución 1207 del 7 de diciembre del 2019 se crea el equipo de gestores de integridad conformado por representantes de cada una de las dependencias de la Gobernación. (<http://www.nortedesantander.gov.co/Portals/0/xBlog/uploads/2019/12/18/Resolucion%20001207%20de%2007de%20diciembre.pdf>)

AMBITO DE APLICACIÓN: Los principios y valores del Código de Integridad de la Gobernación, serán asumidos y cumplidos de manera responsable por todos los servidores públicos de la Administración Departamental, los códigos de Buen Gobierno tienen por objeto ser el referente que oriente la gestión de la entidad como un Departamento para la comunidad, por lo tanto, los servidores públicos aplicarán en todas sus acciones y decisiones según lo establecido en estos documentos. Todos los servidores

públicos de la administración central sin perjuicio de la normatividad legal existente asumirán y cumplirán en forma consciente y responsable los valores y políticas de Buen Gobierno establecidas.

**11.1 DEFINICIONES: Código de integridad:** documento de referencia para gestionar la integridad en el día a día de la entidad. Está conformado por los Valores que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

**Código de Buen Gobierno:** disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia el ente estatal.

**11.2 OBJETIVOS** Este documento de integridad tiene el propósito de orientar el comportamiento de todos los servidores públicos de la Gobernación del Departamento Norte de Santander, promoviendo una conducta ética con fundamento en valores y políticas de buen gobierno, para obtener idoneidad en el ejercicio público.

**11.3 VALORES:** En la Gobernación del Departamento Norte de Santander, los servidores públicos y los particulares que ejercen funciones públicas actúan bajo los siguientes valores:

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado. Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**11.4 GRUPOS DE INTERES DE LA ENTIDAD:** La Gobernación de Norte de Santander, reconoce como sus grupos de interés a la comunidad, los organismos de control, las otras entidades públicas, los servidores públicos, la Academia, el Sector Privado y medios de comunicación.

**11.5 PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN:** Se toman del Decreto No 000536 de 2004; para garantizar la acción uniforme de la Administración Central en el desarrollo de sus funciones, actividades y responsabilidades, se aplican los siguientes principios de organización:

**1 Especificidad:** Cada una de las dependencias de la Administración Central obedece a una distribución programática de funciones y responsabilidades, a las que corresponde garantizar la gestión de procesos debidamente identificados y alcanzar logros y resultados determinados.

**2 Horizontalidad:** La estructura Administrativa es plana, en forma tal que la realización de actividades y la asimilación de las tareas se efectúa sobre la base de liderazgo y no de la autoridad formal y vertical.

- 3 Flexibilidad:** Se determinan unidades organizacionales que agrupan un conjunto de competencias, para que puedan atender las diferentes y variadas situaciones en la prestación de los servicios e intervenciones públicas con versatilidad y agilidad.
- 4 Distribución de la Autoridad y la Responsabilidad:** Teniendo presente el principio de horizontalidad, en el cual las estructuras mantienen mínimos niveles jerárquicos, el principio de autoridad y responsabilidad será distribuido y delegado mediante actos administrativos y el establecimiento de funciones específicas para dinamizar la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos.

Compromiso: La Gobernación de Norte de Santander, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fines primordiales los siguientes:

- Servir a la comunidad.
- Promover la prosperidad general.
- Garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

**11.6 COMPROMISOS CON LA GESTIÓN:** El Gobernador y su Equipo Directivo se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad, transparencia y profesionalidad en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su Misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución. Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la Entidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad de la información que por ley tenga esta naturaleza; al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación del desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

## **11.7 POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO CAPÍTULO PRIMERO:**

### **POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD**

**COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD:** La Gobernación de Norte de Santander manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Código de Buen Gobierno, el Código de integridad, Política de Riesgos de Anticorrupción y el Plan de Anticorrupción orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores frente a todos sus grupos de interés.

**COMPROMISO PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS:** La Gobernación de Norte de Santander se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas y dar cumplimiento a la Política de Riesgos de Anticorrupción y el Plan de Anticorrupción. En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la Entidad firmarán un compromiso estándar de conducta

que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con la entidad. Igualmente, la Entidad, se compromete a capacitar a sus altos directivos y demás equipo humano – y cuando lo crea conveniente a sus grupos de interés- en políticas y acciones anticorrupción. En desarrollo de esta política anticorrupción, la Entidad vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión

**ACCIONES PARA LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA:** La Gobernación de Norte de Santander está contra toda práctica corrupta: para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos adoptará como mínimo las siguientes medidas:

Dar cumplimiento a la Política de Riesgos de Anticorrupción y el Plan de Anticorrupción.

Guiar sus actuaciones orientada por los valores establecidos en el Código de integridad;

Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;

Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes:

Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;

Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;

Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles;

Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales;

Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Entidad;

En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y, establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

#### **COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS:**

La Gobernación de Norte de Santander, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

**COMPROMISO EN LA LUCHA ANTIPIRATERÍA:** La Gobernación de Norte de Santander velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo

una política antipiratería. En ella la Entidad se compromete a excluir de la entidad el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.

Adicionalmente, dará cumplimiento a disposiciones internas que rijan el uso de Internet y el correo electrónico. Ningún funcionario de la Entidad, está autorizado para instalar en sus equipos software diferente a los debidamente adquiridos por la Entidad. La violación a estas prohibiciones o su incumplimiento, ocasionará sanciones a los servidores públicos que incurran en las mismas.