

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2021



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
Núcl: 1-81794000-1





Tabla de contenido

Introducción	4
1. Marco normativo	4
2. Elementos estratégicos.....	6
2.1. Misión.....	6
2.2. Visión	6
2.3. Código de integridad.....	6
3. Objetivos del plan.....	7
3.1. Objetivo general.....	7
3.2. Objetivos específicos	7
4. Alcance	7
5 Primer componente - gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción:	8
5.1 Identificación de Riesgos de Corrupción.....	9
5.2 Construcción de la matriz de riesgos.....	9
5.2.3 Consulta y Divulgación.....	11
5.2.4 Monitoreo y Revisión.....	11
5.2.5 Seguimiento.....	12
6 Segundo componente - racionalización de trámites:	12
6.1 Identificación de trámites	14
6.2 Priorización de trámites	14
6.3 Racionalización de trámites:.....	14
6.4 Interoperabilidad:.....	14
7.0 Tercer componente - Rendición de cuentas.....	15
8.0 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:	15



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 Nº 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
 Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
 Email: secretaria@caribabare.gov.co
 www.caribabare.gov.co

VIGILADA
 SUPERSERVICIOS
 PUBLICOS
 Nulr: 1-81794000-1

SSP



NIT: 800.093.257-6

9.0	Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	17
	Recepción de Documentos	19



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
Nulr: 1-81794000-1





Introducción

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TAME – CARIBABARE E.S.P., con base en los lineamientos del gobierno nacional se ha comprometido a resaltar los valores que rigen los principios éticos de la entidad, con miras a fortalecer el trabajo institucional y dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 enfocada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO es un mecanismo que busca generar en el ciudadano confianza frente a los funcionarios públicos que prestan servicios en la entidad, aplicando procesos transparentes al interior y profundizando lo propuesto en el Código de Buen Gobierno, pilar de las políticas anticorrupción de la Empresa.

Para que el Plan se consolide y trascienda dentro de la comunidad es de vital importancia contar con políticas de comunicación que tomen en cuenta el usuario interno y externo donde todos tengan acceso oportuno a la información y se dé el manejo adecuado a los recursos percibidos. El documento debe ir en concordancia con lo señalado en el Artículo 73 de la ley 1474 de 2011 que cita: "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. En lo referente a la Atención al Ciudadano, la misma ley en su artículo 76 enuncia: "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".

La aplicación del presente Plan debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta, es decir, en todas las actividades que se puedan desarrollar en pro de la comunidad.

1. Marco normativo

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38, Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PÚBLICOS
Nul: 1-81794000-1

SSP



DESCRIPCION	CONTENIDO
Constitución Política de Colombia	Constitución política de 1991
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones
Ley 80 de 1993, Art. 53	Responsabilidad de los interventores
Ley 190 de 1995	Por lo cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 489 de 1998	Rendición de cuentas
Ley 594 de 2000	Ley General de archivos
Ley 599 de 2000	Código Penal
Ley 734 de 2002	Código único disciplinario
Ley 850 de 2003	Reglamenta las veedurías ciudadanas
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas.
Ley 872 de 2003	Por el cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama del Poder Público y en otras entidades prestadoras del servicio
Ley 830 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 1150 de 2007	Se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones para la contratación con recursos públicos.
Ley 1474 de 2011	Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Art 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Decreto 1599 de 2005	Dispuso la implementación obligatoria de todas las entidades del estado del Modelo Estándar de Control Interno. MECI 1000:2005
Decreto 3181 de 2009	Por el cual se reglamenta la implementación del MECI en los municipios de 3,4,5 y 6 categoría fortaleciendo las estrategias para culminar la implementación del modelo en 5 fases.
Decreto 2623 de 2009	Creación del sistema Nacional de Atención al Ciudadano para mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.
Decreto 019 de 2012	Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública) Anti trámites.
DECRETO 4632 de 2011	Se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción.
Plan de Acción	Lineamientos base del Gobierno Nacional para aplicar el plan de



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
 Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
 Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
 SUPERSERVICIOS
 PÚBLICOS SSP
 Nulr: 1-81794000-1





Gobierno en Línea DAFP	acción.
Reglamento de Audiencia Pública	Define la Rendición de cuentas y sus condiciones.
Código de Integridad	Describe los principios y valores de los servidores públicos.
Manual de Contratación	Describe los parámetros establecidos por la empresa para cualquier tipo de contratación con particulares.
Guía de Rendición de cuentas	Mecanismos para la ejecución y presentación de la Rendición de cuentas.
Procedimientos establecidos en los procesos	Lineamientos estipulados en los diferentes procesos para la realización de actividades que competen a cada uno.

2. Elementos estratégicos

2.1. Misión

Somos una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden regional, orientada hacia la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en condiciones de calidad, rentabilidad y sostenibilidad ambiental, guiada por un equipo humano idóneo, que propende por la satisfacción permanente del usuario.

2.2. Visión

CARIBABARE E.S.P., liderará la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la región y será reconocida por su compromiso con la calidad, la capacidad de su equipo humano y la responsabilidad social Empresarial.

2.3. Código de integridad

Honestidad - Aprender a conocer sus debilidades y limitaciones y dedicarse a tratar de superarlas, solicitando el consejo de sus compañeros y/o superiores de mayor experiencia.

Respeto - Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. Conocer los límites de su libertad y la de los demás.

Compromiso - Ser 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.



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
 Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
 Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
 SUPERSERVICIOS
 PÚBLICOS
 Nitr: 1-81794000-1

SSP



Diligencia. Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia. Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

3. Objetivos del plan

3.1. Objetivo general

Diseñar, adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo No. 73 (Estatuto Anticorrupción), estableciendo estrategias tendientes a la Lucha contra la Corrupción y el mejoramiento continuo en la Atención al Ciudadano.

3.2. Objetivos específicos

- Construir el mapa de riesgos de corrupción de la empresa y sus respectivas medidas de prevención.
- Adoptar el Mapa de riesgos para lograr mitigar las posibles prácticas de corrupción en la empresa.
- Definir el plan de acción para la prevención y mitigación de riesgos relacionados a la corrupción.
- Determinar la política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer claramente los mecanismos de rendición de cuentas de la empresa.
- Identificar y aplicar las acciones pertinentes para optimizar la Atención al Ciudadano de la entidad.
- Adopción y socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

4. Alcance

Las medidas, acciones, mecanismos descritos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deben ser aplicadas por todos los grupos de la Empresa CARIBABARE E.S.P.



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PÚBLICOS
Nui: 1-81794000-1

SSP

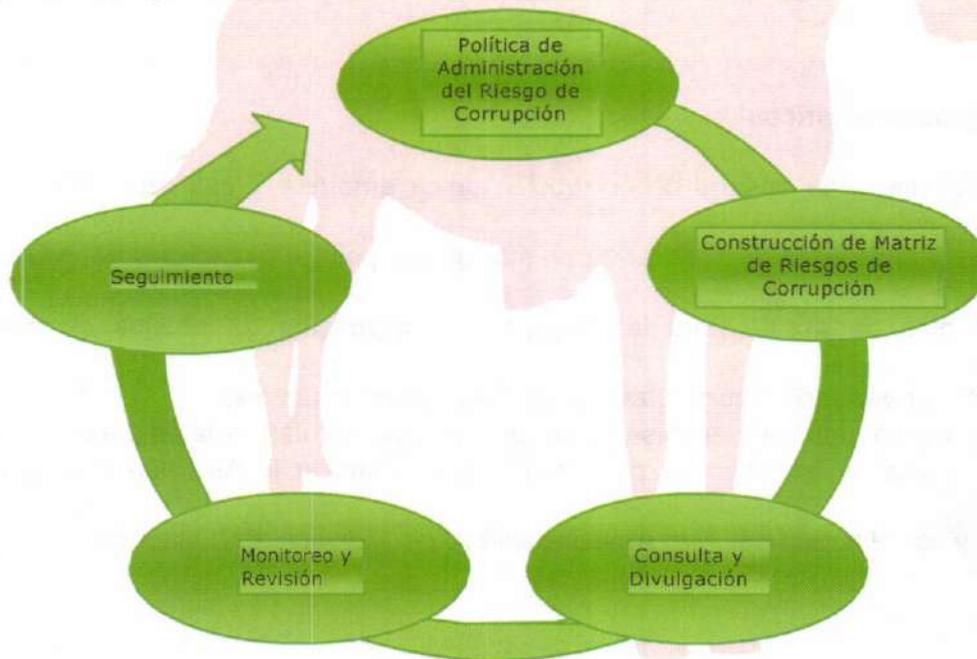
Descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

5 Primer componente - gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción:

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del riesgo de corrupción. Mapa de riesgos de corrupción que cada entidad deberá desarrollar dentro de su plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Subcomponentes - procesos





5.1 Identificación de Riesgos de Corrupción

La identificación de Riesgos se realiza a través de la matriz de riesgos por procesos con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro de la matriz de riesgos de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

5.2 Construcción de la matriz de riesgos

5.2.1 Identificación de Riesgos de Corrupción

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

- Contexto:** Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.
- Construcción del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

Pasos:

- Procesos:** La Matriz de Riesgos se elabora sobre procesos. En este sentido se deben tener en cuenta los procesos señalados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Es decir, procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación.



SC-CER598354

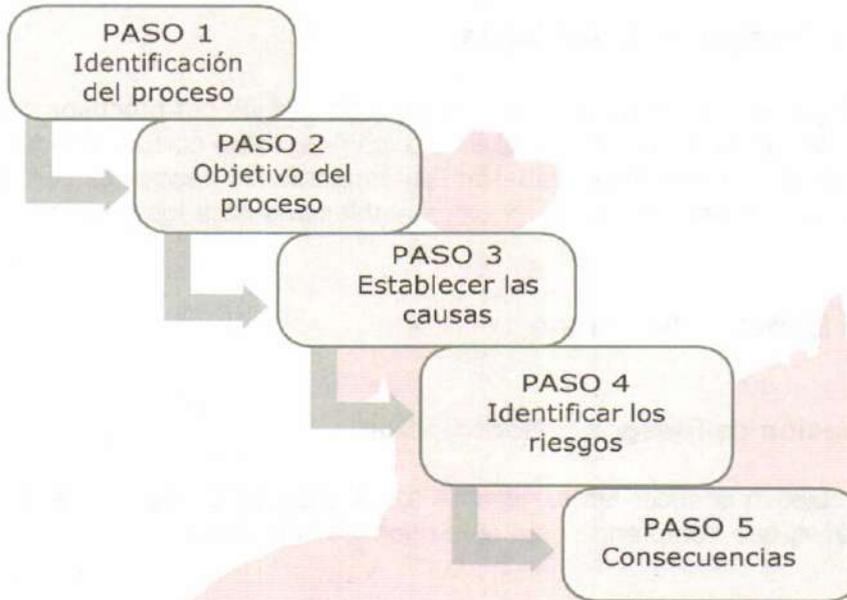


"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
Nuit: 1-81794000-1

SSP



- **Objetivos:** Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.
- **Causas:** Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que, por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas. Para el efecto, pueden utilizarse fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional.
- **Riesgos de corrupción:** Identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Consecuencias:** Determinar efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

Valoración del Riesgo de Corrupción

Análisis del Riesgo de Corrupción: Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

- **Probabilidad.** Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la *frecuencia* (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la *factibilidad* (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).



- Impacto. Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

Evaluación del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

Pasos:

Determinar la naturaleza de los controles.

- **Preventivos**, se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- **Detectivos**, aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.
- **Correctivos**, aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado. Permiten modificar las acciones que determinaron su ocurrencia.
- **Determinar si los controles están documentados:** Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.

Matriz de Riesgos de Corrupción

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Matriz de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad. Este documento se debe publicar en su página web.

5.2.3 Consulta y Divulgación

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación.

5.2.4 Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.



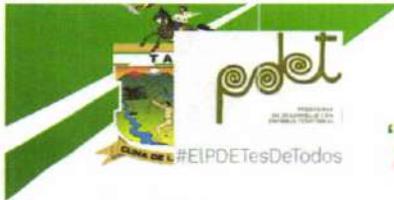
SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
Nuit: 1-81794000-1



En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

5.2.5 Seguimiento

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

ANEXO 1. Matriz De Riesgos

6 Segundo componente - racionalización de trámites:

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de **correos electrónicos, internet y páginas web, entre otros.**



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

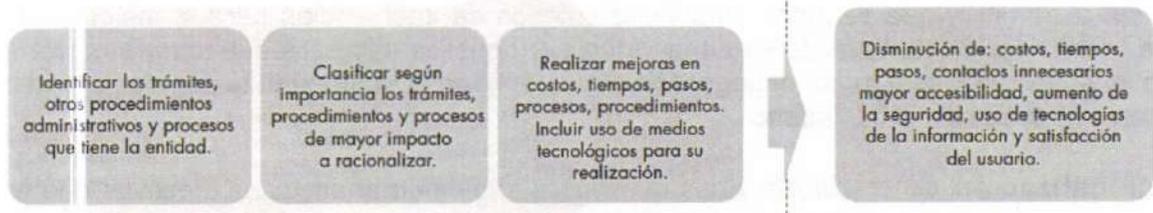
VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
Nulr: 1-81794000-1

SSP



PROCESO DE RACIONALIZACIÓN

RESULTADOS ESPERADOS



La estrategia a formular se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites, a saber:

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Identificación de Trámites	Priorización de Tramites.	Racionalización de Trámites	Actividades entre entidades
			Interoperabilidad
↓			↓
Inventario de Trámites en el Sistema	Cronograma de Actividades (Estrategias de Racionalización)	Trámites Optimizados	Cadena de Trámites Ventanillas Únicas



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
 Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
 Email: secretaria@caribabare.gov.co
 www.caribabare.gov.co

VIGILADA
 SUPERSERVICIOS
 PÚBLICOS
 Nul: 1-81794000-1

SSP





- 6.1 Identificación de trámites:** Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- 6.2 Priorización de trámites:** Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.
- 6.3 Racionalización de trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.
- 6.4 Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

Simplificación de procedimientos internos

Con el fortalecimiento a la implementación del Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG, la empresa CARIBABARE E.S.P. del municipio de Tame - Arauca pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

Implementación de trámites:

La entidad pondrá en línea los Sigüientes trámites:

- Divulgación de Procedimiento Solicitud de factura a través de la página Web.
- Divulgación de los Informes de Rendiciones de Cuentas a la comunidad a través de la página web.

ANEXO 2. Componente Racionalización De Trámites.



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
 Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
 Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
 SUPERSERVICIOS
 PUBLICOS
 Nul: 1-81794000-1

SSP



7.0 Tercer componente - Rendición de cuentas

De acuerdo con el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015, en el párrafo "Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Donde se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

8.0 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:

- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

b) Fortalecimiento de los canales de atención

La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
Nuit: 1-81794000-1

SSP

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854).
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.

c. Talento humano

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

d. Normativo y procedimental

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
Nulr: 1-81794000-1





- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.

e) **Relacionamiento con el ciudadano**

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento del ciudadano debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

ANEXO 4. Componente Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano.

9.0 Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
Nuir: 1-81794000-1

SSP

A Continuación, se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

a. Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

b. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

c. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.



d. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

e. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Recepción de Documentos

Es un mecanismo que se viene desarrollando en la empresa permitiendo un registro sistemático de las comunicaciones que se envía entre las diferentes dependencias archiva una copia y además queda el registro en la plataforma de SEVENET donde se reciben todas las comunicaciones; La entrega de dicha documentación es rápida para que los funcionarios reciban la información y actúen oportunamente.

ANGEL MIGUEL RIAÑO CARRASCAL
Gerente CARIBABARE E.S.P.

Revisó: Fredy Salamanca – Jefe Oficina Asesora
Elaboró: Mónica Bohórquez – Asesora Control Interno



SC-CER598354



"Cabalgando con Transparencia"

Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
Nuit: 1-81794000-1