



**GOBERNACION DEL HUILA**  
Departamento Administrativo de Planeación

**GOBERNACION DEL HUILA**

**REFORMULACION A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN  
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.**

**CARLOS MAURICIO IRIARTE BARRIOS**  
Gobernador

**ELABORACION**  
**EDGAR LEONEL CONTA**

**NEIVA, 2014**



**GOBERNACION DEL HUILA**  
Departamento Administrativo de Planeación

## **PRESENTACION**

En Colombia unos de los principales flagelos que atentan contra el buen desempeño de la Administración Pública, es el fenómeno de la corrupción, por ello de tiempo atrás se vienen emitiendo normas y directrices para la formulación de estrategias que conlleven de manera oportuna a erradicar la ocurrencia de esta clase de hechos y así lograr de manera eficiente el fin último del Estado cual es la satisfacción de las necesidades de sus habitantes y con ello mejorar su calidad de vida.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Gobierno Departamental, en cabeza del doctor Carlos Mauricio Iriarte en su Plan de Desarrollo Departamental 2013-2015 “Huila Competitivo”, determinó como uno de sus pilares la implementación de estrategias de anticorrupción y transparencia, que permitan viabilizar y situar al Departamento en los lugares de vanguardia en esta lucha contra la corrupción, de manera que cada una de las acciones que realice en su administración pueda ser evaluada por las diferentes instancias y la comunidad en general.

Para el cumplimiento de su cometido, en el Plan de Desarrollo antes citado, se determinó la implementación de cuatro aspectos fundamentales en la lucha contra la corrupción a saber:

1. Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones de Manejo: consiste en establecer procedimientos generales para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y la construcción de mecanismos para prevenirlos o evitarlos.
2. Estrategias Antitrámites, con ello se busca facilitar y agilizar el acceso a la información y servicios que presta la administración.
3. Rendición de Cuentas: corresponde a las acciones informativas que debe realizar el gobernante ante sus conciudadanos, sobre la gestión realizada en un periodo determinado, en busca del mejoramiento de la calidad de vida.



## **GOBERNACION DEL HUILA**

Departamento Administrativo de Planeación

4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, a través de él permite medir el grado de satisfacción que registran los habitantes de la región que buscan la obtención de información y demás acciones que se derivan del gobierno Departamental.

Teniendo en cuenta lo antes citado, el objetivo del presente documento es plantear elementos que sirvan como lineamientos y recomendaciones a la Administración departamental para una política pública de lucha contra la corrupción y mejora en la prestación del servicio público reflejado en la atención al ciudadano.



**GOBERNACION DEL HUILA**  
Departamento Administrativo de Planeación

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 General

Presentar lineamientos que permitan diseñar estrategias eficaces en la lucha frontal contra la corrupción y mecanismos que conlleven a mejorar la percepción de la comunidad en general, respecto de los servicios que presta la Administración Departamental.

### 1.2 Específicos:

- Crear condiciones apropiadas que contribuyan a combatir factores determinantes de corrupción en el Gobierno Departamental
- Generar espacios que permitan responder a las expectativas de los ciudadanos sobre el quehacer de la Administración Departamental.



**GOBERNACION DEL HUILA**  
Departamento Administrativo de Planeación

**2. MARCO NORMATIVO**

1. Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción, México, 2003
2. Ley 970 de 2005, “por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas”
3. Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
4. Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos [73](#) y [76](#) de la Ley 1474 de 2011”
5. Ordenanza No. 017 de 2013, “por la cual se aprueba el Plan de Desarrollo Departamental 2013-2015 Huila Competitivo”, en el cual se incluye la implementación de estrategias de anticorrupción y transparencia.



**GOBERNACION DEL HUILA**  
Departamento Administrativo de Planeación

### **3. LOGROS DE LA ESTRATEGIA**

#### **3.1 Mapa de Riesgos de Corrupción:**

La administración Central Departamental en su Sistema de Gestión de Calidad, certificado por el Icontec en la Norma Técnica NTC 9001:2008 y NTCGP 1000:2005, cuenta con 37 procesos debidamente definidos, en los cuales se establecen parámetros para la realización de las actividades y servicios que prestan en esta entidad territorial.

Partiendo de estos procesos, se procede a realizar el mapa de riesgos de corrupción, identificándose de manera objetiva los riesgos que pueden generarse en cada uno de ellos, sus posibles causas, clase de riesgo, su probabilidad de ocurrencia y las acciones tendientes a mitigar o evitar su presencia. (Anexo 48 folios).

Entre los riesgos más comunes que se pueden generar en el cumplimiento de la misión de la Administración Central departamental, podemos citar:

- Inadecuada selección del personal a contratar, generando traumatismos y pérdida de recursos.
- Concentración de funciones.
- Modificación de cargos de acuerdo a perfiles personales y no a la necesidad de la Administración.
- Fijación de Honorarios de contratistas de acuerdo a criterios del ordenador del gasto.
- Manuales desactualizados.
- Adquisición de Bienes y Servicios innecesarios.
- Inexistencia de Manuales o reglamentos de interventoría y/o Supervisión.

#### **3.2 Estrategias Antitrámites:**

La administración Departamental, en la presente vigencia ha invertido recursos en la adquisición y puesta en marcha de tecnologías que permitan un acceso fácil, ágil y oportuno en la atención a las peticiones y demás solicitudes elevadas por los



## **GOBERNACION DEL HUILA**

### Departamento Administrativo de Planeación

ciudadanos, en busca de información, para ello a través del SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) ha venido realizando simplificación de trámites de manera que permita responder en tiempo real los requerimientos de los pobladores, logrando con ello un avance importante en el interactuar entre el Gobierno y los Ciudadanos.

En igual sentido, en el mes de septiembre del año en curso, fue dictada una capacitación por parte de la DAFP sobre el uso y pasos a seguir para implementar la política de racionalización y Antitrámites de la entidad sobre el SUIT V 3.0.

La Gobernación del Huila a través de la Secretaría General ha realizado las siguientes actividades, de acuerdo con los lineamientos entregados por el Departamento Administrativo de la Función pública en relación con la Gestión de Usuarios, Gestión de Inventarios y Formularios, el cual constaba de 93 trámites los cuales fueron analizados, teniendo un avance como se detalla a continuación:

- 82 tramites han sido identificados y asignados a la Gobernación del Huila
- 5 fueron rechazadas por partes del ente territorial
- 6 se encuentran asignados e inscritos con sus respectivos formularios

#### 3.3 Rendición de Cuentas:

En cumplimiento del mandato legal, el Departamento del Huila, viene dando a conocer a la ciudadanía la gestión adelantada durante cada vigencia, de manera amplia, con un lenguaje comprensible para todos los habitantes a través del procedimiento de rendición de cuentas, el cual se realiza de manera general una vez al año.

A través del Departamento Administrativo de Planeación, se recopila, se tabula y se analiza la información emitida por cada una de las secretarías y demás entes que conforman la estructura organizacional de la Administración Central Departamental, para finalmente elaborar el informe, el cual pasa a consideración del Señor Gobernador, para su posterior emisión.

Adicional a lo anterior, a través de la estrategia gobernando desde las regiones, se da a conocer la gestión que se adelanta en cada uno de los municipios en materia de inversiones e interactuando de manera directa con cada uno de los participantes en estos eventos comunitarios.



## **GOBERNACION DEL HUILA**

Departamento Administrativo de Planeación

### 3.4 Atención al Ciudadano:

Este procedimiento se realiza a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, dependiente de la Secretaría General, allí se tramita toda la información requerida por las distintas personas (naturales o jurídicas), que acuden en su búsqueda – cliente interno y externo.

La actual administración comprometida con el proceso de acercamiento entre gobierno – comunidad, viene adelantando una serie de inversiones, que permitan mejorar, tanto el espacio físico como la infraestructura tecnológica, para lo cual se adquirió un digiturno, equipo que regula la atención en forma ordenada, permite calificar el servicio de atención, llevar la estadística del personal atendido.

De acuerdo a las información obtenida los servicios que presta la oficina de Atención al Ciudadano son: Radicación de documentos; Atención Personalizada; Atención vía telefónica y Atención a través de la línea anticorrupción, entre otros.

Sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción, se puede establecer que se presentan deficiencias relacionadas principalmente con los tiempos de respuesta.





**GOBERNACION DEL HUILA**  
Departamento Administrativo de Planeación

## **4. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los cuatro (4) componentes del Plan de Riesgos Anticorrupción, a través del presente documento se quieren formular algunas estrategias que le permitan al Gobierno Departamental lograr rápido y efectivos avances en su lucha frontal contra la corrupción, el cual es uno de los pilares en los que se fundamenta el estilo de administración que opera en el actual periodo de gobierno.

### **4.1 MECANISMOS DE IDENTIFICACION DE RIESGO Y SUS ACCIONES DE MANEJO:**

- ✓ Se debe incluir en el Plan de Desarrollo Departamental unos lineamientos que permitan determinar la presencia de los posibles riesgos de corrupción que están inmersos en cada una de las actividades desarrolladas por la Administración Departamental, de manera que permita establecer mecanismos de manejo y de esta manera evitar o minimizar su ocurrencia.
- ✓ Partiendo de un Mapa de Riesgos general, definir mapa de riesgos de corrupción para las principales inversiones que realice el departamento.
- ✓ Constituir un equipo del más alto nivel, para realizar la evaluación y seguimiento a los factores de riesgos de corrupción determinados y aplicar oportunos mecanismos de corrección.
- ✓ Elaboración y/o actualización del Manual de Contratación que identifique con claridad absoluta la aplicación de principios y valores que eviten la generación de hechos de corrupción.
- ✓ Capacitación continua a todo el personal que labora en la entidad, con el propósito de fortalecer una adecuada administración y uso de los recursos públicos.
- ✓ Diseñar un manual y/o reglamento de supervisión e interventoría, que permita definir lineamientos en dichos procesos.



## GOBERNACION DEL HUILA

### Departamento Administrativo de Planeación

- ✓ Desarrollar mecanismos de identificación de sobornos en los procesos de contratación pública y sus correspondientes acciones correctivas.
- ✓ Implementar mecanismos de protección a denunciantes sobre casos de corrupción administrativa, los cuales permiten crear confianza entre la sociedad.
- ✓ Crear una oficina que se encargue de liderar las medidas y políticas anticorrupción dentro de la entidad, este liderazgo debe enfocarse en la coordinación y comunicación institucional.
- ✓ Nivelar el régimen salarial de los servidores públicos, el cual genere un ambiente laboral apropiado, contrarrestando con ello posibles riesgos de corrupción

#### 4.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES:

- ✓ Hacer públicos y de fácil acceso la información de todos los servicios que presta la Gobernación del Huila y sus mecanismos para obtener dicha información de acuerdo a la necesidad de cada persona, de manera que esta sea ágil y oportuna.
- ✓ Publicar toda simplificación de trámites que se realice a los procesos desarrollados por la gobernación de conformidad con la normatividad legal expedida, previa revisión de un comité técnico definido para el caso.
- ✓ Implementar en la página web – SUIT- de la Gobernación del Huila, todos los trámites que se puedan realizar en línea haciéndolos de fácil acceso para la ciudadanía que lo requiera.
- ✓ Continuar con la depuración de trámites innecesarios, hasta culminar con la valoración que hace el organismo competente.
- ✓ Es necesario que la Gobernación del Huila registre en el SUIT V 3.0 estadística del uso y gestión de los trámites inscritos por la Gobernación del Huila a 31 de diciembre de 2014.



## **GOBERNACION DEL HUILA**

### Departamento Administrativo de Planeación

- ✓ La Gobernación del Huila debe acatar las recomendaciones de la DAFP de los trámites que presta la entidad en Único Sistema que genere mecanismos que mejore la eficiencia de los mismos.

#### 4.3 RENDICION DE CUENTAS:

- ✓ Socializar la gestión desarrollada por la Administración Departamental, con los diferentes segmentos poblacionales, de manera que pueda ser retroalimentado y mejorar las estrategias de cumplimiento de su plan de desarrollo.
- ✓ Dar a conocer de manera masiva la gestión adelantada en cumplimientos de la misión institucional, de manera que esta información llegue a todas las zonas que componen la geografía del Departamento del Huila.
- ✓ Publicar sus planes estratégicos y sus planes de acción, de manera que permita a la comunidad hacer un seguimiento respecto del cumplimiento de las acciones propuestas.
- ✓ Realizar de manera frecuente un informe detallado sobre la gestión adelantada por la administración Departamental en pro del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.
- ✓ Definir herramientas y estrategias que permitan a la comunidad hacer seguimiento a la información presentada en los procesos de rendición de cuentas que realiza la Administración Departamental.

#### 4.4 ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ Generar mecanismos para que los ciudadanos puedan realizar seguimiento a las peticiones, quejas y denuncias presentadas.
- ✓ Mejorar la percepción de la comunidad frente a las acciones que realiza la Gobernación del Huila, ofreciendo servicios más visibles, ágiles y oportunos.



## **GOBERNACION DEL HUILA**

### Departamento Administrativo de Planeación

- ✓ A través del programa de Gobierno en Línea, visualizar las acciones que adelanta la Administración Departamental, generando con ello un mayor acercamiento hacia la comunidad.
- ✓ Realizar mediciones continuas de la satisfacción de la comunidad frente a los servicios que ofrece el Departamento.
- ✓ Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y coherencia de la información que se entregue a la ciudadanía.
- ✓ Desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos que están asignados a la oficina de Atención al Ciudadano de manera que se haga más favorable el ambiente laboral.