


# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 2014



	<p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA</b></p> <p align="center"><b>Despacho del Gobernador</b></p> <p align="center"><b>Decreto</b></p>
<p>Versión: 3</p>	<p>Vigencia: 12/2013</p>

Decreto No.

de:

31 ENE 2014

Por medio del cual se adopta la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda para la vigencia 2014. ✓

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA en uso de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el artículo 305° numerales 1° y 2° de la Constitución Política, los artículos 73° y 76° de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 7° del Decreto 2641 de 2012. ✓


#### CONSIDERANDO

Que los numerales 1° y 2° del artículo 305° de la Constitución Política establecen que son atribuciones del señor Gobernador cumplir y hacer cumplir la Constitución, la leyes, los decretos del Gobierno, dirigir y coordinar la acción administrativa del Departamento. ✓

Que el Artículo 73° de la Ley 1474 de 2011 determina que en cada entidad del orden departamental se deberá elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de igual forma le asigna al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, la función de señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. ✓

Que de la misma forma el artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, establece que 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. Al igual que le asigna al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, la función de señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido. ✓

Que el Decreto 2641 de 2012 señaló como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano" y a la vez señaló los estándares que

	<p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA</b></p> <p align="center"><b>Despacho del Gobernador</b></p> <p align="right">Decreto <b>0112</b></p>
<p>Versión: 3</p>	<p>Vigencia: 12/2013</p> <p align="right"><b>31 ENE 2014</b></p>

deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76° de la Ley 1474 de 2011.

Que para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 73° y 76° de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, el departamento de Risaralda elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, en concordancia con la estrategia CAMEDA (Sistema de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno – MECI, Sistema de Desarrollo Administrativo – SDA) y del SIDEPREC (Sistema Departamental de Petición y Rendición de Cuentas) los cuales contemplan acciones que buscan desarrollar una gestión íntegra y transparente al servicio del ciudadano y de la sociedad civil.

Que el Departamento de Risaralda en un ejercicio de autoevaluación actualizó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, en lo concerniente a la Estrategia Gobierno en Línea y Antitramites, en las modalidades de Caracterización de Usuarios y Portafolio de Servicios, Eficiencia Administrativa y Cero Papel, Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y Servicios, y Participación Ciudadana, el cual constituye una estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano para el departamento de Risaralda, como un instrumento de tipo preventivo y de control de la gestión.


Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 7° del Decreto 2641 de 2012, el Departamento de Risaralda, deberá publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano actualizado a más tardar el 31 de enero del año 2014.

Que en mérito de lo expuesto,

#### **Decreta**

**ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA PARA EL AÑO 2014**, el cual hace parte íntegral de este acto administrativo.

**PARÁGRAFO: OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS.** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda tiene como Objetivo General: Diseñar e implementar una estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano para el Departamento de Risaralda, como un instrumento de tipo


	<p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA</b></p> <p align="center"><b>Despacho del Gobernador</b></p> <p align="center"><b>Decreto</b></p> <p align="right">0112-3</p>
<p>Versión: 3</p>	<p>Vigencia: 12/2013</p> <p align="right">31 ENE 2014</p>

preventivo y de control de la gestión. Y tiene como Objetivos Específicos los siguientes: ✓

- Presentar y divulgar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano implementada por el Departamento de Risaralda vigencia 2014.
- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción por procesos, definiendo las acciones de control y de seguimiento a la efectividad de dichas acciones.
- Facilitar el acceso a los servicios que brinda el Departamento de Risaralda a través de la racionalización (simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización) de los trámites existentes.
- Mejorar el intercambio de información y conocimiento (interoperatividad) entre entidades, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a la ciudadanía.
- Afianzar la relación Estado – Ciudadano mediante la estructuración de un procedimiento, metodología y/o sistema que permita informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la administración del Departamento de Risaralda.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del departamento de Risaralda, afianzando la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y fortaleciendo los canales de atención.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda, estará en concordancia con la estrategia CAMEDA (Sistema de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno – MECI, Sistema de Desarrollo Administrativo – SDA) y el SIDEPREC, la que contempla acciones que buscan desarrollar una gestión íntegra y transparente al servicio del ciudadano y de la sociedad civil. ✓

**ARTÍCULO TERCERO:** La actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda se hará cada año, debiéndose publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año. ✓

	<p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA</b></p> <p align="center"><b>Despacho del Gobernador</b></p> <p align="right">Decreto <b>0112</b></p>
<p>Versión: 3</p>	<p>Vigencia: 12/2013</p>

**31 ENE 2014**

**ARTÍCULO CUARTO:** La actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Secretaría de Planeación Departamental.

**ARTÍCULO QUINTO:** El seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del presente acto administrativo estará a cargo de la Dirección de Control Interno del Departamento.

**ARTÍCULO SEXTO:** Vigencia, El Presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

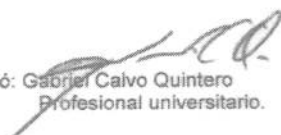
Dado en Pereira a los **31 ENE 2014**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**CARLOS ALBERTO BOTERO LÓPEZ**  
 Gobernador

  
**GLORIA EDITH FERNÁNDEZ PARRA**  
 Secretaria Jurídica.

  
 Vo.Bo. **María Mercedes Ríos Ayala**  
 Directora de Asistencia Legal.

  
 Elaboró y proyectó: **Gabriel Calvo Quintero**  
 Profesional universitario.

## TABLA DE CONTENIDO

### PRESENTACION

### ANTECEDENTES NORMATIVOS

#### 1. COMPONENTES ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES

1.1 MISION

1.2 VISION

1.3 POLITICA DE CALIDAD

1.4 OBJETIVOS

1.5 VALORES

1.6 MAPA DE PROCESOS

#### 2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

2.1 GENERAL

2.2 ESPECIFICOS

#### 3. METODOLOGIA

#### 4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

4.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

4.3 RENDICION DE CUENTAS

4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

#### 5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.



## PRESENTACIÓN

Uno de los propósitos de la lucha contra la corrupción es orientar la gestión pública hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho al control de la gestión pública. En este sentido y comprometidos con la construcción de un mayor bienestar para los risaraldenses, donde la participación ciudadana oriente lo público, en pro de aumentar los niveles de confianza de los ciudadanos en el marco del Plan Departamental de Desarrollo **"Risaralda Unida, Incluyente y con Resultados"** y lo establecido en el Capítulo Sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la 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. El Departamento de Risaralda implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, en concordancia con la estrategia CAMEDA (Sistema de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno – MECI, Sistema de Desarrollo Administrativo – SDA), la cual contempla acciones que buscan desarrollar una gestión íntegra y transparente al servicio del ciudadano y de la sociedad civil.

## ANTECEDENTES NORMATIVOS

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- Ley 80 de 1993 (Estatuto general de contratación de la administración pública).
- Ley 87 de 1993 (Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado).
- Ley 190 de 1995 (Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998 (Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- CONPES 3654 de 2010 (Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos)
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).



- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 734 de 2012 (Se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones)
- Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"
- Artículo 230 y 232 de la Ley 1450 de 2011 establece que todas las entidades de la Administración Pública deberán adelantar las acciones señaladas en la Estrategia de Gobierno en línea, liderada por el Ministerio TIC y las entidades deberán racionalizar sus procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de ofrecer una oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.
- Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4° que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.



- Directiva presidencial 04 2012, Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración publicable
- Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.

## **1. COMPONENTES ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES**

### **1.1 MISION**

La Administración Central del Departamento de Risaralda tiene como responsabilidad lo público, en el ámbito económico, social y de gestión ambiental de los 14 municipios. Para ello interactúa con la comunidad civil, institucional, organizada y de control a través de los procesos de Asesoría y Asistencia Técnica e Inspección - Vigilancia y Control siendo su prioridad la atención oportuna al ciudadano.

Dicho compromiso se fundamenta en el Sistema de Gestión de Calidad, que reconoce a los funcionarios como gestores de cambio quienes actúan con honestidad, lealtad, conocimiento y actitud mental positiva.

### **1.2 VISION**

En el año 2017, Risaralda será Inteligente, Emprendedora y Cordial.  
Emprendedora: En el año 2017 Risaralda, territorio de oportunidades, será una Región - Empresa que hará socios a todos sus habitantes en el bienestar y en la oferta de bienes y servicios para el mundo.



Inteligente y Cordial: En el año 2017, la educación integral, la ciencia y la tecnología acompañarán la construcción de la identidad. La cotidianidad estará enmarcada por la creatividad, la alegría, la tolerancia, la trascendencia y la autonomía. La transparencia y la efectividad identificarán la gestión de lo público.

### **1.3 POLITICA DE CALIDAD**

El Departamento de Risaralda, comprometido con el acompañamiento y satisfacción de sus clientes, promueve el desarrollo económico, social y ambiental, a través del plan de desarrollo participativo e incluyente; con un equipo de trabajo altamente calificado, garantizando el mejoramiento continuo en todas sus acciones, mediante la estrategia integradora CAMEDA (Calidad, Modelo Estándar de Control interno y Desarrollo Administrativo).


### **1.4 OBJETIVOS**

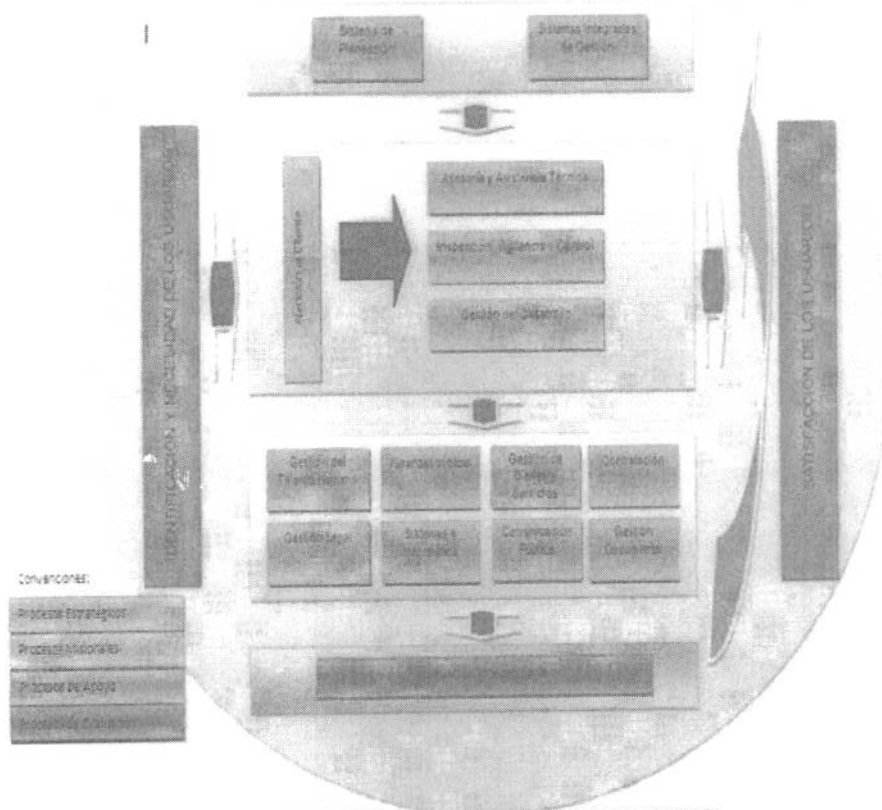
- Cumplir los requisitos de nuestros clientes en términos de confiabilidad y oportunidad.
- Gestionar y garantizar el cumplimiento del plan de desarrollo vigente.
- Promover el desarrollo de las competencias del personal, posibilitando el despliegue de las facultades humanas y profesionales, en un ambiente laboral armónico y motivador.
- Garantizar el mejoramiento continuo en la gestión administrativa y social.
- Fortalecer la estrategia CAMEDA al interior de las diferentes dependencias.

## 1.5 VALORES

- **RESPONSABILIDAD:** Es garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Es proteger y cuidar la Entidad, tanto financieramente como en la calidad de los servicios que se prestan.
- **RESPECTO:** Alude a ese sentimiento que nos lleva al reconocimiento de los derechos, la dignidad, el decoro de los compañeros y a nuestra abstención de transgredirlos. Es la actitud amable y el trato cortés que se le brinda a una persona, en razón de su autoridad, edad, mérito y su dignidad como ser humano.
- **HONESTIDAD:** Es ser sincero, obrando siempre de forma recta y clara.
- **SOLIDARIDAD:** Es la relación de Unidad que existe entre todos para lograr los objetivos propuestos y alcanzar un fin común.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Compartir como nuestro y de la entidad lo que se hace por y para la nación, generando una mayor motivación en el desarrollo de la función asignada a cada funcionario.

## 1.6 MAPA DE PROCESOS

	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría Administrativa</p> <p>PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</p> <p>MAPA DE PROCESOS</p>
<p>versión 1</p>	<p>Noviembre 09-2010</p>



Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Lina María Guezo Castaño	Nombre: Andrés Pardo Quintero Rincón
Cargo: Subdirectora de Planeación	Cargo: Subdirectora de Planeación
Firma:	Firma:
Fecha de Revisión: 17 de Septiembre de 2010	Fecha de Aprobación: 17 de Septiembre de 2010

## 2. OBJETIVOS DEL PLAN

### 2.1 GENERAL

- Diseñar e implementar una estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano para la Gobernación de Risaralda, como un instrumento de tipo preventivo y de control de la gestión.

### 2.2 ESPECÍFICOS

- Presentar y Divulgar la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano implementada por la Gobernación de Risaralda para la vigencia 2014.
- Implementar el mapa de riesgos de corrupción por procesos, definiendo las acciones de control y de seguimiento a la efectividad de dichas acciones.
- Facilitar el acceso a los servicios que brinda la Gobernación de Risaralda, a través de la racionalización (*simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización*) de los trámites existentes.
- Mejorar el intercambio de información y conocimiento (*Interoperabilidad*) entre entidades, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a la ciudadanía.



- Afianzar la relación Estado – Ciudadano mediante la estructuración de un procedimiento, metodología y/o sistema que permitan informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la Gobernación de Risaralda.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Gobernación de Risaralda, afianzando la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y fortaleciendo los canales de atención.

### **3. METODOLOGIA**

Siguiendo las orientaciones del documento elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República *“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”*, el Departamento de Risaralda bajo la coordinación del Comité de Calidad y la Secretaría de Planeación, con el acompañamiento de la Dirección de Control Interno y la participación activa de las dependencias responsables del desarrollo de la estrategia, llevó a cabo una serie de jornadas de trabajo con los líderes de los procesos, los miembros del comité de calidad y los miembros del comité Antitrámites y de gobierno en línea, con el fin de establecer los criterios, roles, acciones y tiempos para el desarrollo y documentación de los cuatro (4) componentes definidos en la mencionada estrategia.

### **4. COMPONENTES DEL PLAN**

#### **4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Dando cumplimiento al componente de Mapa de Riesgos, la entidad ha adoptado la metodología dispuesta en el documento *“Estrategias para la Construcción del*

*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, la cual define la metodología para la gestión del riesgo anticorrupción, incluyendo las etapas de identificación, análisis, valoración, política de administración y seguimiento.

Los procesos responsables de la gestión del componente, han sido los procesos de Sistemas Integrados de Gestión y Evaluación Independiente, quienes han generado espacios con los responsables de proceso, para su construcción y validación.

El objetivo principal en este sentido, es definir controles para aquellos riesgos identificados en los diferentes procesos de la organización, con el fin de reducirlos y/o evitarlos, a través del monitoreo constante a las acciones de seguimiento.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando e impidiendo su detección, el Comité de Calidad define una revisión permanente para validar y/o ajustar los riesgos de corrupción identificados.

Por otro lado, la Dirección de Control Interno realiza seguimiento a los mapas de riesgo tres (3) veces al año en los siguientes cortes: abril 30, agosto 31 y diciembre 31, con el fin de prevenir su materialización, entendiendo que para nuestra entidad, un acto de corrupción es inaceptable e intolerable.

A continuación se presenta el instructivo adaptado y adoptado para nuestra entidad para la gestión de los riesgos de corrupción:



<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	
<b>1.1 Riesgo de Corrupción</b>	Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.
<b>1.2 Establecer las causas</b>	Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción. Se busca de manera general "identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas", asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse Convenio de Cooperación y Apoyo del 15 de octubre de 2013. Informe Técnico Barrio Popular Municipio de Santuario del 15 de Noviembre de 2013. Informe de visita técnica Barrio Popular del municipio de Santuario del 25 de noviembre de 2013. Copia simplificada.
<b>1.3 Descripción del Riesgo de Corrupción</b>	Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.
<b>2. ANALISIS DEL RIESGO</b>	
<b>2.1 Probabilidad de Materialización de los riesgos</b>	La probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado". Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.
<b>2.1.1 Criterios para determinar la Probabilidad</b>	Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento
<b>2.2 Impacto o consecuencia</b>	Este se refiere al "resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios". Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

<b>3. VALORACIÓN DEL RIESGO</b>	
<b>3.1 Valoración de Controles</b>	Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.
<b>3.2 Criterios de Medición</b>	De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo. Igualmente se deberá responder las siguientes preguntas en el formato del mapa de riesgos: 1. Existen Herramientas de Control. 2. Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. 3. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva
<b>3.3 Registro de la Valoración</b>	En relación con los controles se debe llevar un registro para su valoración. Este se debe llevar en el formato que se estableció para el mapa de riesgos de corrupción, en la columna valoración del riesgo.
<b>4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.</b>	
<b>4.1 Política</b>	La política de administración de riesgos es el conjunto de "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo". Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados. Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son: Evitar o Reducir el Riesgo
<b>4.1.1 Evitar el riesgo</b>	"Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas".
<b>4.1.2 Reducir el Riesgo</b>	Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). "La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles".
<b>5. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	
<b>5.1 Acciones</b>	Se debe realizar seguimiento a las acciones implementadas para evitar o reducir el riesgo, de acuerdo con las políticas de administración del riesgo definidas.
<b>5.2 Responsables</b>	Se deben designar los Funcionarios responsables al interior de cada dependencia o proceso de hacerle seguimiento a las acciones implementadas para prevenir la materialización del riesgo.

<b>5.3 Indicadores</b>	Se deben establecer indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de las acciones para prevenir la materialización del riesgo.
<b>5.1 Periodicidad del Seguimiento</b>	La entidad deberá realizar seguimiento al mapa de riesgos de Corrupción por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31. En el formato de Mapa de riesgos de corrupción. La Oficina Asesora de Control Interno debe Evaluar y verificar los seguimientos en los tiempos establecidos

Se adjunta al presente documento el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad, (Ver Anexo No. 1 Mapa de Riesgos de Corrupción).

#### 4.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

En materia anti-trámites se realizó el inventario de Trámites y Servicios del Departamento de Risaralda, identificando 72 trámites y 31 servicios, que se relacionan a continuación teniendo en cuenta su estado, de la siguiente manera:

- Publicados en el SUIT - Sistema Único de Información de Trámites
- En Actualización
- Servicios en Revisión o Trámites en Edición

Secretaria	Total	Publicados SUIT	En Actualización	Servicios en Revisión o trámites en edición
Salud	53	37	3	13
Educación	12	4	1	7
Gobierno (*)	9	7	-	2
Hacienda	21	9	7	5
Desarrollo Social	7	-	-	7

Deporte Recreación y Cultura	4	2	-	2
Desarrollo Agropecuario	4	-	-	4
Planeación	3	-	-	3
Infraestructura	1	-	-	1
Desarrollo Económico y Competitividad	0	-	-	-
Jurídica	2	2	-	-
Administrativa	0	-	-	-
<b>Subtotal</b>	<b>116</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>44</b>

Mediante resolución No 170 del 3 de Julio del 2012, se nombró el Administrador de Trámites y Servicios institucional ante el SUIT.

### Priorización de trámites a intervenir

TRÁMITES		FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS			
		COMPLEJIDAD	PAGO	PQR	AUDITORIA	CONSULTA CIUDADANA
56	<u>Pasaporte de Emergencia</u>	Depende del Ministerio del Interior	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
57	<u>Pasaporte Ordinario con zona de lectura mecánica</u>	Depende del Ministerio del Interior	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
6	<u>Facilidades para el pago de obligaciones vencidas del impuesto de vehículos</u>	Información descentralizada	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
7	<u>Impuesto de registro en el Departamento de Risaralda</u>	Información descentralizada	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
10	<u>Impuesto sobre vehículos automotores matriculados en el Departamento de Risaralda</u>	Información descentralizada	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano

En cuanto a la racionalización de trámites el Departamento de Risaralda, a través de los Comités de Calidad, Gestión Documental y Gobierno en Línea y



Antitrámites, realizará revisiones periódicas al inventario de trámites y servicios, con el fin de desarrollar actividades de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización.

#### **4.2.1 ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA Y ANTITRÁMITES**

La Gobernación de Risaralda en el proceso de Atención al cliente, liderado por el Despacho del Gobernador, tiene como objetivo atender oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, entre otros, relacionadas con los servicios que presta la entidad.

Con el fin de cumplir con las tendencias mundiales de gobierno electrónico y la nueva normatividad existente en el país, en temas de Gobierno en línea, Gestión Documental e integración de los procesos de planeación y gestión; la Gobernación de Risaralda implementará el plan de Acción de Gobierno en Línea enfocado a la Gestión de Servicio Ciudadano, teniendo en cuenta que la comunicación desempeña un papel fundamental en la búsqueda de la satisfacción del cliente; permitiendo identificar y entender los requisitos del mismo y responder a sus necesidades con la calidad y oportunidad que el cliente necesita, para lo cual se fundamenta el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones facilitando la interacción con el ciudadano.

##### **4.2.1.1 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS.**

Con el apoyo del Comité de Calidad cada proceso debe realizar la caracterización de usuarios, basándose en las necesidades de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica. Esto permitirá mejorar el portafolio de servicios de la entidad mediante el diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e

implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad pública. En esta actividad se articulará el inventario de trámites y servicios al portafolio de servicios de la Gobernación de Risaralda y se continúa con el proceso de priorización de trámites y servicios como son:

**Priorización de trámites a intervenir**

TRÁMITES		FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS			
		COMPLEJIDAD	PAGO	PQR	AUDITORIA	CONSULTA CIUDADANA
56	<u>Pasaporte de Emergencia</u>	Depende del Ministerio del Interior	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
57	<u>Pasaporte Ordinario con zona de lectura mecánica</u>	Depende del Ministerio del Interior	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
6	<u>Facilidades para el pago de obligaciones vencidas del impuesto de vehículos</u>	Información descentralizada	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
7	<u>Impuesto de registro en el Departamento de Risaralda</u>	Información descentralizada	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
10	<u>Impuesto sobre vehículos automotores matriculados en el Departamento de Risaralda</u>	Información descentralizada	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano

#### 4.2.1.2 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y CERO PAPEL.

La eficiencia administrativa busca Racionalizar los trámites y procesos, Asegurar la efectividad de la gestión pública, Racionalizar el consumo de papel físico Remplazándolo por soportes y medios electrónicos; para lo cual se requiere evaluar el consumo de papel, simplificar procesos apoyándose en la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

#### Beneficios y Oportunidades:

1. Reducir costos, Brindar transparencia;



2. Desarrollar relaciones más confiables con los ciudadanos.
3. Impulsar una Administración más participativa e incluyente.
4. Lograr mayor productividad.
5. Fomentar la participación ciudadana.
6. Mejorar la atención y prestación de servicios.

#### **4.2.1.3 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Se debe minimizar y evitar que ocurran eventos como virus, pérdida de información, caída del sistema, hackers piratas informáticos, fallas eléctricas y de red; a través de un sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos con políticas de seguridad y buenas prácticas en la Gestión de la información tales como sistema de backups, antivirus, cortafuegos, seguridad perimetral entre otros, que garantice la eficiencia e interacción con el ciudadano a través de la oficina electrónica y un gobierno abierto, en el marco de la estrategia de gobierno en línea y Antitrámites, haciendo que el ciudadano confíe en la Gobernación de Risaralda.

#### **4.2.1.4 SERVICIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Se busca Lograr mayor transparencia y participación ciudadana a través de la Implementación y consolidación de espacios virtuales, Motivar los ejercicios de participación con las entidades, Impulsar la innovación de las entidades, la Movilización social y participación en nuevos proyectos con lo cual se mmejora la interacción y la capacidad de respuesta de las entidades a las necesidades de la ciudadanía.



#### 4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

En lo referente a la rendición de cuentas, el Departamento de Risaralda ha implementado el Sistema Departamental de Petición y Rendición de Cuentas "SIDEPREC", el cual se diseñó conforme a los lineamientos establecidos en el documento Conpes 3654 de 2010, que establece que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Dicho sistema se adoptó mediante el Decreto 496 de 2011, por medio del cual se reglamenta la Ordenanza 017 de 2009, la cual estableció que la Administración Departamental, liderada por el Señor Gobernador, rendirá cuentas a la ciudadanía una vez al año en audiencia pública, a más tardar el 30 de junio, sin perjuicio a lo establecido en la ley 1474 de 2011, la cual establece que las entidades públicas deberán rendir cuentas de manera permanente.

Con esta herramienta la Administración Departamental busca acercarse más a la comunidad, brindando completa claridad respecto al mecanismo que utiliza la entidad para rendir cuentas de manera transparente, adoptando los principios de buen gobierno y afianzando la relación entre la Administración y la comunidad en general.

El Sistema Departamental de Petición y Rendición de Cuentas "SIDEPREC", contempla tres componentes básicos para una adecuada rendición de cuentas, los cuales son:



- **Informativo:** Se refiere a la transferencia de la información pública de que dispone y presenta la administración departamental, con el fin de dotar a la ciudadanía de los insumos necesarios que le permitan conocer el avance de los objetivos y metas propuestas y el impacto generado a través de la gestión pública.
- **Evaluativo:** Se refiere al diálogo e interlocución entre la Administración Departamental con la ciudadanía, para explicar y argumentar las decisiones tomadas, la gestión realizada, los obstáculos presentados y logros alcanzados, de tal manera que se pueda realizar una valoración de la gestión pública.
- **Retroalimentación:** Se refiere a los estímulos y correctivos que se tendrán en cuenta a partir de las conclusiones del proceso de rendición de cuentas, tanto para la Administración Departamental como para las organizaciones de la sociedad civil, que participan a través del control social, en aras de estimular las experiencias exitosas y trazar los ajustes para superar las falencias detectadas.

#### **4.3.1 ETAPAS DE LA RENDICION DE CUENTAS DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA DE ACUERDO AL “SIDEPREC”**

- 4.3.1.1 ETAPA PRE AUDIENCIA:** Son todas aquellas actividades previas a la jornada de “Rendición de Cuentas”, incluye la planeación de todo el proceso, la convocatoria y el alistamiento de todos los actores e integrantes de las diferentes instancias que participaran en la audiencia.

**4.3.1.1.1 FASE UNO: PLANEACIÓN.** Una vez establecida la fecha de la rendición, la Secretaría de Planeación Departamental coordina jornadas internas en las cuales se revisan los aspectos a tener en cuenta y se prepara un cronograma, el cual es sometido a aprobación por parte del Señor Gobernador.

Junto con el cronograma se presenta igualmente para su aprobación, la propuesta de contenido del informe que se debe publicar en la página web, que consta de cinco puntos:

- ✓ Plan de desarrollo.
- ✓ Presupuesto.
- ✓ Contratación.
- ✓ Proyectos especiales (Programas bandera)
- ✓ Gestión Institucional

Una vez aprobado tanto el cronograma como el contenido del informe de rendición, se procede a realizar el alistamiento.

**4.3.1.1.2 FASE DOS: CONVOCATORIA Y ALISTAMIENTO.** En aplicación de la metodología establecida por el SIDEPREC, se convocan las diferentes dependencias del orden departamental del sector central y descentralizado.

En la primera comunicación oficial se solicita a los Secretarios de Despacho y Gerentes, designar un representante de su despacho y/o entidad, para que haga parte del Comité Interinstitucional. Este delegado será el

encargado y responsable de la información oficial que hará parte del informe de rendición.

Una vez definidos los funcionarios enlaces, se procede a citar al Comité Interinstitucional para definir los términos, compromisos y plazos para la entrega de la información.

En esta instancia se solicita abordar las siguientes temáticas para la elaboración del informe:

- ✓ Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Departamental.
- ✓ Inversión y manejo de los recursos presupuestales. Cantidad, claridad, destinación.
- ✓ Ejecución de proyectos especiales o políticas bandera (salud, educación, infraestructura, participación, transparencia, etc.)
- ✓ Contratación
- ✓ Gestión de recursos, convenios, alianzas e integración con diversos sectores de la sociedad.

De acuerdo al avance en la recopilación de la información, se citará al Comité Interinstitucional las veces que sean necesarias, con el fin de garantizar la oportunidad y calidad de la información y el cumplimiento del cronograma establecido de antemano.

#### **4.3.1.1.3 FASE TRES: ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL INFORME.**

Una vez reunida y aprobada toda la información requerida y solicitada a través de los funcionarios enlace, se procede a construir el "*Informe de Rendición de Cuentas*", el cual contiene las temáticas definidas,

presentadas según protocolos estándar, incluyendo además las dificultades y retos propuestos.

El informe es presentado en Consejo de Gobierno para revisión y ajuste y luego se procede a realizar su publicación en la página oficial del Departamento, dentro del plazo establecido por la Ordenanza 017 de 2009 artículo 2º literal c, es decir, 20 días hábiles antes del día de la audiencia pública de rendición de cuentas.

**4.3.1.1.4 FASE CUATRO: CONVOCATORIA.** Esta fase es paralela y simultánea con las demás fases, ya que dentro del cronograma de actividades, se define el inicio de la convocatoria y la fecha de la audiencia pública.

En esta convocatoria intervienen las Secretarías de Despacho e Institutos Descentralizados, quienes coadyuvan con las bases de datos de sus clientes externos y comunidad organizada, en procura de garantizar:

- Amplia convocatoria y participación
- Invitaciones especiales a organizaciones sociales.
- Formato para inscripción de intervenciones en la audiencia.
- Agenda, con tiempos y espacios adecuados.
- Facilidades para que la comunidad se informe permanentemente del estado y avance de la jornada
- Retroalimentación.

Para garantizar una participación masiva, se utilizan los diferentes medios de comunicación de que dispone la Administración Departamental, tales como:

- ✓ Página Web
- ✓ Informativo Institucional
- ✓ Comunicados de prensa
- ✓ Cuñas radiales y de televisión
- ✓ Volantes
- ✓ Tarjetas de invitación
- ✓ Invitación directa en eventos de carácter oficial previos a la jornada de rendición.

**4.3.1.2 ETAPA AUDIENCIA:** Son todas aquellas actividades que se realizan el día de la Audiencia Pública y comprende los siguientes momentos:

**4.3.1.2.1 PRIMER MOMENTO:** Mesas de Trabajo según las cinco temáticas, con información detallada. Estas podrán ser presenciales o virtuales. Éstas mesas de trabajo permiten una mayor profundidad en los temas y haciendo menos pesado el informe para la ciudadanía, puesto que cada quien participa en los temas de su particular interés.

**4.3.1.2.2 SEGUNDO MOMENTO:** Plenaria General con la presencia del Gobernador, quien presenta un resumen del informe de Rendición de Cuentas; en este momento se adelanta la interlocución directa con la ciudadanía para la explicación, argumentación y retroalimentación.

La apertura de la plenaria general la hace el señor Gobernador, quien estará acompañado de todo su equipo de gobierno.

Allí se darán las explicaciones, argumentaciones y retroalimentación por parte del mandatario, su equipo de gobierno y la ciudadanía.

Para la retroalimentación del proceso se adelanta una encuesta de evaluación ciudadana sobre la rendición de cuentas realizada, para lo cual se tiene diseñado un formato, el cual una vez diligenciado por la ciudadanía deberá ser depositado en buzones dispuestos estratégicamente para tal fin.

**4.3.1.2.3 TERCER MOMENTO.** Acta de Acuerdos y Compromisos. Una vez concluida la audiencia pública se elabora un acta que deberá incluir los puntos tratados, así como los acuerdos y compromisos. Dicha acta será publicada por los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el Departamento de Risaralda, con el fin de que la ciudadanía ejerza efectivo seguimiento y control social.

**4.3.1.3 ETAPA POST AUDIENCIA:** Son todas aquellas actividades que se adelantan una vez terminada la jornada de rendición de cuentas y que permiten hacer una evaluación y retroalimentación de la audiencia de rendición.

En esta etapa se hace difusión de conclusiones, acuerdos y compromisos de la audiencia pública, que comprende básicamente:

- Difusión amplia del Acta de Acuerdos y Compromisos realizada en la Audiencia.



- Creación de buzón de seguimiento a los acuerdos establecidos en la Audiencia de Rendición de Cuentas.

#### **4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

Éste componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, el Departamento de Risaralda en su Direccionamiento estratégico incluye el proceso de Atención al cliente, liderado por el Despacho del Gobernador, y tiene como fin la gestión oportuna del servicio al ciudadano relacionado con la función que desempeña la entidad.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

##### **A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

El Departamento de Risaralda tiene un Portafolio de Servicios aprobados de acuerdo con el Plan de Medios de la Dirección de Comunicaciones.

Así mismo, se cuenta con un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción, el cual plantea que 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. En éste caso la atención de las mismas está a cargo del Director Administrativo del Despacho del Gobernador, quien entre sus funciones tiene la de dar a conocer dichas quejas, para realizar la investigación correspondiente en coordinación con la Dirección de Control Interno Disciplinario.

En la página web principal del Departamento existe un enlace para que los ciudadanos formulen las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones al procedimiento de atención al ciudadano.

Para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad, se realizan periódicamente encuestas (encuesta percepción de usuarios Atención a Comunidades – encuesta sobre la percepción de atención a los usuarios en la Gobernación de Risaralda – Encuesta página web), lo cual permite identificar las nuevas necesidades de los usuarios frente al servicio ofrecido, con el fin de gestionar una mejor y oportuna atención.

Además existen espacios físicos para la atención a los usuarios, incluidas las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.





## **B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**

Con el fin de desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano, el Departamento de Risaralda ha realizado y realiza convenios con diferentes entidades como el SENA, ESAP, ICONTEC, las que ofrecen diferentes programas de capacitación y sensibilización para los funcionarios.

## **C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**

El Departamento cuenta con protocolos de atención al ciudadano que están incluidos en el proceso de Atención al Cliente como "Políticas de Operación" y tienen como fin establecer los lineamientos para atender con pertinencia y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, solicitudes, entre otros.

Con el fin de garantizar una atención ordenada de los ciudadanos, se cuenta con un sistema de turnos en el área destinada para registro e impuesto de vehículos, lo que ha permitido la realización del trámite con agilidad y organización.

Los espacios físicos del Departamento se encuentran debidamente señalizados y accesibles de acuerdo con la normativa vigente.

Se tienen canales de atención e información como son: Los programas institucionales de televisión "Gobernación con Resultados" y "Ante la Comunidad", la página web del Departamento, boletines, agenda, periódico, informes y redes sociales que aseguran la oportunidad, publicidad, consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al ciudadano.

#### 4.4.1 ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

El Departamento de Risaralda fija los parámetros básicos que debe cumplir la dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas sugerencias y reclamos del Departamento de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, los cuales se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

##### A. DEFINICIONES:

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de denunciar:** es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6º de la Constitución Política.

#### **B. GESTIÓN:**

- **Recepción:** en el Departamento de Risaralda la recepción de todo tipo de comunicaciones se realiza a través de la Ventanilla Única, la cual genera un registro y un número de radicado que permite el control y seguimiento de los documentos.

La Entidad, en su página web, cuenta con un enlace de fácil acceso para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el programa de Gobierno en Línea.



Así mismo, estos formatos electrónicos están diseñados con el fin de facilitarle al ciudadano la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Actualmente, se está implementando un sistema que permite tener un registro ordenado de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Se continuará generando acciones de mejora permanente en los diferentes medios de recepción de las mismas, permitiendo la consulta permanente del ciudadano con la integración del Sistema de Administración Integral de Información - SAIA.

Con el fin de informar a la ciudadanía sobre los diferentes medios de atención con los que cuenta el Departamento para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, se cuenta con un Formulario Quejas/Contáctenos, una línea 018000, Buzones físicos y Recurso Humano, al tiempo que se coordina con la Dirección de Comunicaciones la difusión de los mismos.

La Dirección Administrativa y su Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Despacho del Gobernador, es la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad. Así mismo, cumplir con los términos legales.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante el mismo se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.



Mediante el Decreto N° 721 del 2000 se reglamentó el Derecho de Petición en el Departamento de Risaralda, modificado por el Decreto N.°1446 del 2002 y adicionado por el Decreto N° 250 del 2005.

El trámite que se dará a los Derechos de Petición dirigidos a ésta entidad territorial, será el siguiente:

Son radicados y escaneados en la Ventanilla Única, de donde se envían de forma inmediata a la Secretaría competente.

En el evento de no existir claridad respecto de la competencia para dar trámite las solicitudes presentadas, los documentos serán remitidos de manera inmediata a la Secretaría Jurídica, de donde se direccionarán a la Secretaría competente.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

### **C. SEGUIMIENTO:**

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades de orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

**D. CONTROL:**

- Oficina de Control Interno Disciplinario: en el Departamento de Risaralda existe la Dirección de Control Interno Disciplinario, que se encarga de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos.
- Las Dirección de Control Interno Disciplinario adelanta las investigaciones en caso de: (A) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley y (B) quejas sobre los servidores públicos de la entidad.
- Dirección de Control Interno: en el Departamento de Risaralda existe la Dirección de Control Interno, la cual vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

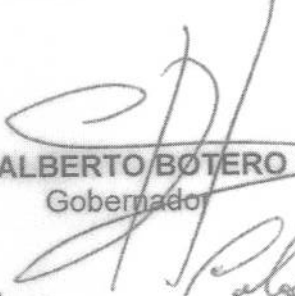
**E. VEEDURÍAS CIUDADANAS: SE DEBE:**

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no se constituyan materia de reserva judicial o legal.

## 5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Secretaría de Planeación del Departamento de Risaralda. La visibilización de la dirección de comunicaciones, el seguimiento y el control a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Dirección de Control Interno del Departamento.

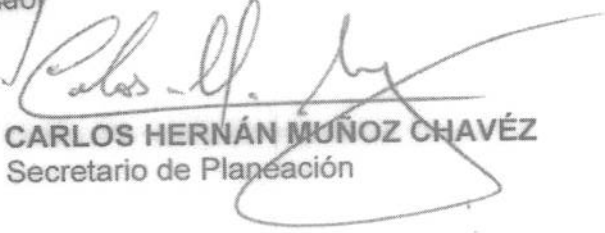
La presente Actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se expide en la ciudad de Pereira, a los treinta (30) días de enero del año dos mil catorce (2014).



**CARLOS ALBERTO BOTERO LÓPEZ**  
Gobernador

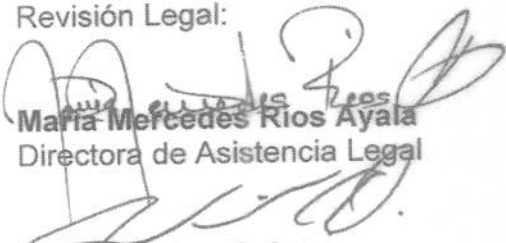


**GLORIA EDITH FERNÁNDEZ PARRA**  
Secretaria Jurídica



**CARLOS HERNÁN MUÑOZ CHAVÉZ**  
Secretario de Planeación

Revisión Legal:



**María Mercedes Ríos Ayala**  
Directora de Asistencia Legal



**Gabriel Calvo Quintero**  
Profesional Universitario



Elaboró y proyectó: Luz Stella Ovalle Cifuentes  
Directora Planeación Integral

Componente Mapa de Riesgos:

Yormen Nery Molina Hernández  
Andrea Catalina Camacho López  
Lina María Alzate Castaño

Componente Estrategia Antitrámites:

Yormen Nery Molina Hernández  
Victoria Eugenia Parra Valdez

Componente Rendición de Cuentas:

Carlos Hernán Muñoz Chávez  
Gloria Inés Abadía Quiceno.

Componente Mecanismos para  
Mejorar la atención al Ciudadano:

Nidia Arango Ocampo

Coordinación y Consolidación del Plan:

Luz Stella Ovalle Cifuentes  
Jesús Antonio Orozco Valencia.

Asesoría y Acompañamiento:  
Dirección de Control Interno

James Sepúlveda Oviedo.

# ANEXOS



FINANZA PÚBLICA	Realizar seguimiento de crédito público, autorizado por el representante legal que permitan realizar desembolsos ordinario o extraordinario, de acuerdo a las normas legales vigentes.	Intereses personales	5	Forma adecuada: Base para el pago económico o Base para personas no responsables del proceso, para obtener logros económicos y personales, liberados o bienes personales.	POSIBLE	Controlar regular de población, por persona establecida.	PREVENTIVO			Existen Herramientas de Control SI			EVITAR	Realizar monitoreo de control de presupuesto y/o modificaciones.	Secretaría de Hacienda - Dirección de Presupuesto - Dirección de Control de Gastos	No de control de presupuesto/ No de informe que aparece en la página web
		Intereses personales				Estado de información por medio de sistemas controlados.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas SI				La página Web se ha convertido en un instrumento de gestión que permite información basada por el derecho requerido.		
		Mano de poder o autoridad				Información enviada previamente a unidades de Control.	PREVENTIVO			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva SI				Remisión de información mediante correo electrónico a cargo de información en memoria USA		No de solución/ No de emisión.
GESTION POR LA DIRECCION	Seguimiento al desarrollo del Departamento, a través de la Unidad de la cual debe dar cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables.	Intereses políticos	6	Aumento de control de comunicación.	POSIBLE	Se cuenta en la entidad con procesos de cumplimiento a los requisitos legales establecidos.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas SI				Realizar auditoría para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales, en especial lo correspondiente a los procesos de cumplimiento de control para la gestión del desarrollo del Departamento.	Control interno.	No de trabajo de implementación.
		Intereses personales				Se realizan auditorías internas y externas por para verificar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas SI				Evaluar informes de los organismos de control para la gestión del desarrollo del Departamento, en especial lo correspondiente al riesgo con el fin de establecer controles correctivos.	Control interno.	No de acciones correctivas establecidas frente al riesgo materializado.
		Intereses económicos				Se realizan controles por parte de la Asamblea Departamental, como órgano colegiado que representa las intenciones de los ciudadanos como sujetos de derechos y deberes, en un actor autónomo para el logro del bien público y la gestión del desarrollo del Departamento.	PREVENTIVO			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva SI						
GESTION POR LA DIRECCION	Seguimiento al desarrollo del Departamento, a través de la Unidad de la cual debe dar cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables.	Intereses personales	7	Consolidación de movilidad o	POSIBLE	Se cuenta con proceso de recursos humanos al cual de cumplimiento a los requisitos legales vigentes aplicables, adicionalmente se da cumplimiento al régimen interno de trabajo y de control de gestión del desarrollo del Departamento.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas SI				Realizar auditoría para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales, en especial lo correspondiente a los procesos de cumplimiento de control para la gestión del desarrollo del Departamento.	Control interno.	No de trabajo de implementación.
		Intereses políticos				Se realizan controles por parte de la Asamblea Departamental, como órgano colegiado que representa las intenciones de los ciudadanos como sujetos de derechos y deberes, en un actor autónomo para el logro del bien público y la gestión del desarrollo del Departamento.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas SI				Evaluar informes de los organismos de control para la gestión del desarrollo del Departamento, en especial lo correspondiente al riesgo con el fin de establecer controles correctivos.	Control interno.	No de acciones correctivas establecidas frente al riesgo materializado.
		Intereses económicos				Se cuenta con proceso de recursos humanos al cual de cumplimiento a los requisitos legales vigentes aplicables, adicionalmente se da cumplimiento al régimen interno de trabajo y de control de gestión del desarrollo del Departamento.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas SI						
GESTION POR LA DIRECCION	Seguimiento al desarrollo del Departamento, a través de la Unidad de la cual debe dar cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables.	Intereses personales	8	Extrínsecos de funciones	POSIBLE	Se cuenta en la entidad con procesos de cumplimiento a los requisitos legales establecidos.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas SI				Realizar auditoría para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales, en especial lo correspondiente a los procesos de cumplimiento de control para la gestión del desarrollo del Departamento.	Control interno.	No de trabajo de implementación.
		Intereses políticos				Se realizan auditorías internas y externas por para verificar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas SI				La página Web se ha convertido en un instrumento de gestión que permite información basada por el derecho requerido.	Control interno.	No de acciones correctivas establecidas frente al riesgo materializado.
		Intereses económicos				Se realizan controles por parte de la Asamblea Departamental, como órgano colegiado que representa las intenciones de los ciudadanos como sujetos de derechos y deberes, en un actor autónomo para el logro del bien público y la gestión del desarrollo del Departamento.	PREVENTIVO			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva SI				Remisión de información mediante correo electrónico a cargo de información en memoria USA	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno	No de soluciones establecidas para la entidad.
GESTION POR LA DIRECCION	Seguimiento al desarrollo del Departamento, a través de la Unidad de la cual debe dar cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables.	Intereses personales	9	Extrínsecos o Comisiones	POSIBLE	Se cuenta en la entidad con procesos de cumplimiento a los requisitos legales establecidos.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas SI				Realizar auditoría para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales, en especial lo correspondiente a los procesos de cumplimiento de control para la gestión del desarrollo del Departamento.	Control interno.	No de trabajo de implementación.



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Generar el talento humano, proyectando el despliegue de las capacidades para el logro de los objetivos institucionales y legales	Intereses públicos	16	Identificar o crear, para el desempeño de cargos públicos personas que no reúnan las requisitos legales.	POSIBLE	Existe en la entidad un número de funciones para cada uno de los cargos, adaptados mediante decreto al artículo 735 de 2005, los cuales incluyen requisitos de estudio y experiencia.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Control interno.	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
	Comenzar el proceso de selección de talento humano, con el fin de garantizar la calidad de los recursos humanos de la entidad.	Intereses personales				Existe el proceso de Talento Humano, con base de datos, donde se establecen los documentos requeridos para tener posesión de los cargos.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Control interno.	No. Horas laborales conforme a los complementos de acuerdo al requisito de quienes se encuentran postulados.
	Generar el talento humano, proyectando el despliegue de las capacidades para el logro de los objetivos institucionales y legales	Intereses personales	17	Tener a su servicio en forma estable para las labores propias de su desempeño personas aptas a la entidad.	POSIBLE	Se puede contar desde la Dirección de Recursos Humanos donde se informa a los funcionarios de la Administración Departamental, que dicha información administrativa no es permitida en la entidad, dada que por poder ejercer funciones de desarrollo y la entidad.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Generar el talento humano, proyectando el despliegue de las capacidades para el logro de los objetivos institucionales y legales	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
	Comenzar el proceso de selección de talento humano, con el fin de garantizar la calidad de los recursos humanos de la entidad.	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. Horas laborales conforme a los complementos de acuerdo al requisito de quienes se encuentran postulados.
	Generar el talento humano, proyectando el despliegue de las capacidades para el logro de los objetivos institucionales y legales	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
GESTIÓN DE ACTIVIDADES INFORMÁTICA	Seguimiento al proceso de desarrollo de la información, orientado a la administración y soporte de los sistemas informáticos basados en aplicaciones de la tecnología de la información y las comunicaciones así como garantizar la protección de la información	Intereses personales	18	Elaborar de información susceptible de manipulación o actualización.	POSIBLE	Un sistema de información cuenta con control para la administración de roles y permisos asignados a cada usuario según las responsabilidades asignadas.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
	Comenzar el proceso de selección de talento humano, con el fin de garantizar la calidad de los recursos humanos de la entidad.	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. Horas laborales conforme a los complementos de acuerdo al requisito de quienes se encuentran postulados.
	Seguimiento al proceso de desarrollo de la información, orientado a la administración y soporte de los sistemas informáticos basados en aplicaciones de la tecnología de la información y las comunicaciones así como garantizar la protección de la información	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Garantizar el provisionamiento de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional	Intereses personales	19	Entregar o pedir de bienes públicos.	POSIBLE	Existe un sistema de información para el control de los bienes públicos.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
	Comenzar el proceso de selección de talento humano, con el fin de garantizar la calidad de los recursos humanos de la entidad.	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. Horas laborales conforme a los complementos de acuerdo al requisito de quienes se encuentran postulados.
	Garantizar el provisionamiento de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Garantizar el provisionamiento de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional	Intereses personales	20	Entregar o pedir de bienes públicos.	POSIBLE	Existe un sistema de información para el control de los bienes públicos.	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
	Comenzar el proceso de selección de talento humano, con el fin de garantizar la calidad de los recursos humanos de la entidad.	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. Horas laborales conforme a los complementos de acuerdo al requisito de quienes se encuentran postulados.
	Garantizar el provisionamiento de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
COMUNICACIÓN PÚBLICA	Crear y administrar la imagen y los procesos de comunicación pública para la divulgación de la gestión administrativa del Gobierno de Bogotá, D.C., mediante estrategias que propendan por el impacto	Intereses personales	21	Crear o la ciudadanía información considerable pública	POSIBLE	Existe en la entidad un plan de comunicaciones	PREVENTIVO			Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.
	Comenzar el proceso de selección de talento humano, con el fin de garantizar la calidad de los recursos humanos de la entidad.	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. Horas laborales conforme a los complementos de acuerdo al requisito de quienes se encuentran postulados.
	Crear y administrar la imagen y los procesos de comunicación pública para la divulgación de la gestión administrativa del Gobierno de Bogotá, D.C., mediante estrategias que propendan por el impacto	Intereses personales								Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI					Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar la efectividad.	Dirección de Recursos Humanos	No. De trabajos de recuperación frente al procedimiento de ingreso y permanencia.







[illegible]