



DEPARTAMENTO DE RISARALDA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2016



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

ANTECEDENTES NORMATIVOS

1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

1.1 MISIÓN

1.2 VISIÓN

1.3 POLITICA DE CALIDAD

1.4 OBJETIVOS

1.5 VALORES

1.6 ESTRUCTURA DE PROCESOS

2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

2.1 GENERAL

2.2 ESPECÍFICOS

3. METODOLOGÍA

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

4.2 ESTRATEGÍA ANTITRÁMITES

4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL. /



PRESENTACIÓN

Con el propósito de contribuir con el desarrollo de capacidades para prevenir y luchar contra la corrupción en las entidades territoriales, que orienten la gestión pública hacia la eficiencia y la transparencia, además de dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho al control de esta gestión y comprometidos con la construcción de un mayor bienestar para los risaraldenses, el Departamento de Risaralda actualiza el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en concordancia con el Sistema de Gestión Integrado de la entidad, contemplando así acciones que buscan desarrollar una gestión íntegra y transparente al servicio del ciudadano y de la sociedad civil, orientándolo a lograr que la participación ciudadana influya en la administración pública, con el objetivo de aumentar los niveles de confianza de los ciudadanos en el marco del Plan Departamental de Desarrollo 2012-2015 ***"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 y la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, reglamentada parcialmente por el Decreto 103 del 20 de enero de 2015.

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 (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 (Por el cual se establece que todas las entidades de la Administración Pública deberán adelantar las acciones señaladas en la Estrategia de Gobierno en línea, liderado 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 - Ley 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 pública)
- Decreto 2482 de 2012 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Ley 1712 de Marzo 06 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones)
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1082 de 2015 26, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional. /



1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

1.1 MISIÓN

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 VISIÓN

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. /

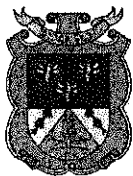


1.3 POLITICA DE GESTION INTEGRAL

El Departamento de Risaralda como entidad responsable de promover el desarrollo integral de su territorio a través del plan de desarrollo y en cumplimiento de los requisitos legales, se compromete a implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión integral, que le permita a través del fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos, gestionar los aspectos e impactos ambientales institucionales, promover un adecuado ambiente de seguridad y salud en el trabajo, que conduzca a la excelencia en la prestación del servicio y la satisfacción de las partes interesadas.

1.4 OBJETIVOS

- a) Cumplir los requisitos legales aplicables a la entidad.
- b) Gestionar el cumplimiento del plan de desarrollo.
- c) Implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión integral (Gestión de Calidad, Gestión ambiental, Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, modelo estándar de control interno y modelo integrado de planeación y gestión).
- d) Fortalecer las competencias del personal para facilitar el despliegue de las facultades humanas y profesionales para la excelencia en la prestación del servicio.
- e) Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en términos de oportunidad y calidad. /



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 ESTRUCTURA DE PROCESOS

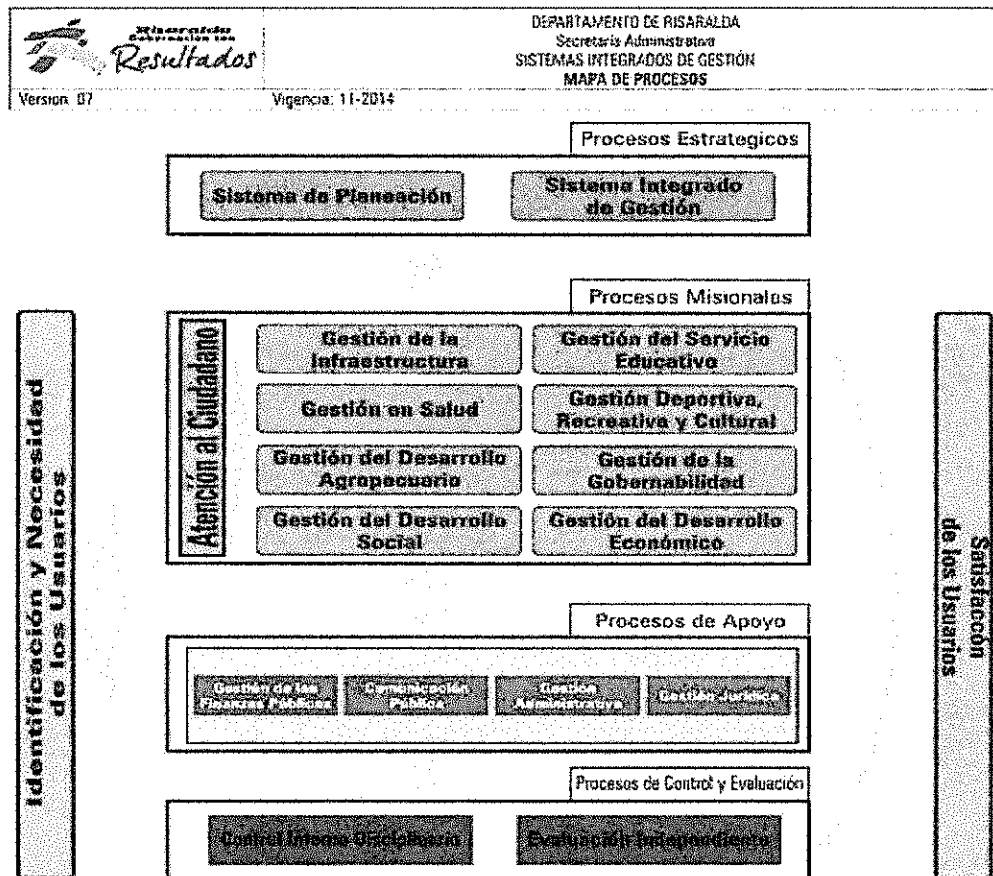
Actualmente la Administración Departamental se encuentra en la implementación de un sistema integrado de gestión, orientado a garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, requisitos de las partes interesadas y requisitos de la organización.

Los objetivos principales del sistema de gestión son: lograr la satisfacción de las partes interesadas bajo los principios del estado y garantizar la mejora continua. El Departamento de Risaralda opera mediante un sistema de gestión por procesos conformado por la siguiente estructura: /



- **Procesos Estratégicos:** Proceso Sistema de Planeación, Sistemas Integrados de Gestión.
- **Procesos Misionales:** Atención al Cliente, Gestión Deportiva, Recreativa y Cultural, Gestión en Salud, Gestión del Desarrollo Económico y Competitividad, Gestión del Servicio Educativo, Gestión del Desarrollo Agropecuario, Gestión del Desarrollo Social, Gestión de la Infraestructura, Gestión de la Gobernabilidad.
- **Procesos de Apoyo:** Gestión Administrativa, Gestión de las Finanzas Públicas, Gestión Jurídica, Comunicación Pública.
- **Proceso de Medición:** Evaluación Independiente y Control Interno Disciplinario.

1.7 MAPA DE PROCESOS:





Cada uno de estos procesos según sus actividades, deben incorporar en su quehacer diario el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, a través de la gestión de sus riesgos, dando cumplimiento a todas las orientaciones legales existentes. (Ver Mapa de Riesgos de Corrupción)

2. OBJETIVOS DEL PLAN

2.1 GENERAL

- Actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el Departamento de Risaralda para la vigencia 2016 conforme a los requerimientos legales, como un instrumento preventivo y de control de la gestión.

2.2 ESPECÍFICOS

- Presentar y divulgar la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2016. ,
- Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción, definiendo acciones de control y de seguimiento, gestionando así 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 (*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 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.

3. METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta las orientaciones y lineamientos de los documentos soportes, elaborados por la Secretaría de Transparencia por Colombia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República: *“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”* y *“La Guía práctica para la elaboración de mapas de riesgo y planes anticorrupción”*, el Departamento de Risaralda bajo la coordinación de la Secretaría de Planeación, Secretaría Administrativa – Coordinación de Calidad y 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 jornadas de trabajo con los líderes de los procesos y miembros del comité de calidad y los miembros del comité anti trámites y de gobierno en línea, con el fin de establecer los criterios, roles, acciones y tiempos para el desarrollo y documentación de los componentes definidos en las mencionadas estrategias y guías.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene como documento anexo el Mapa de Riesgos de Corrupción, vigencia 2016, actualizado, según las estrategias y guías mencionadas.

Es importante indicar que se debe iniciar mejora al mismo durante la presente vigencia, en cumplimiento con la nueva guía práctica para la elaboración de mapas de riesgos y planes anticorrupción desde la implementación de cada una de sus cinco guías. ✓



4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Dando cumplimiento al componente de Mapa de Riesgos, el Departamento de Risaralda 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 promovido espacios para su construcción y validación con los responsables de los procesos.

El objetivo principal 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 riesgos tres (3) veces al año con 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. ✓

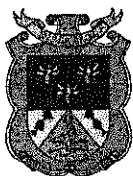


A continuación se presenta el instructivo adaptado y adoptado para nuestra entidad para la gestión de los riesgos de corrupción:

1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	
1.1 Riesgo de Corrupción	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.
1.2 Establecer las causas	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 diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.
1.3 Descripción del Riesgo de Corrupción	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.
2. ANALISIS DEL RIESGO	
2.1 Probabilidad de Materialización de los riesgos	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.
2.1.1 Criterios para determinar la Probabilidad	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



2.2 Impacto o consecuencia	<p>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.</p>
3. VALORACIÓN DEL RIESGO	
3.1 Valoración de Controles	<p>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.</p>
3.2 Criterios de Medición	<p>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</p>
3.3 Registro de la Valoración	<p>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.</p>
4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	
4.1 Política	<p>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</p>
4.1.1 Evitar el riesgo	<p>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.</p>
4.1.2 Reducir el Riesgo	<p>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".</p>
5. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	

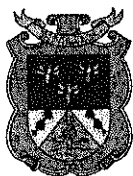


5.1 Acciones	Se debe realizar seguimiento a las acciones implementadas para evitar o reducir el riesgo, de acuerdo con las políticas de administración del riesgo definidas.
5.2 Responsables	Se deben designar los Funcionarios responsables al interior de cada dependencia o proceso de hacerle seguimiento a las acciones implementadas para prevenir la materialización del riesgo.
5.3 Indicadores	Se deben establecer indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de las acciones para prevenir la materialización del riesgo.
5.1 Periodicidad del Seguimiento	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

Conclusión del componente:

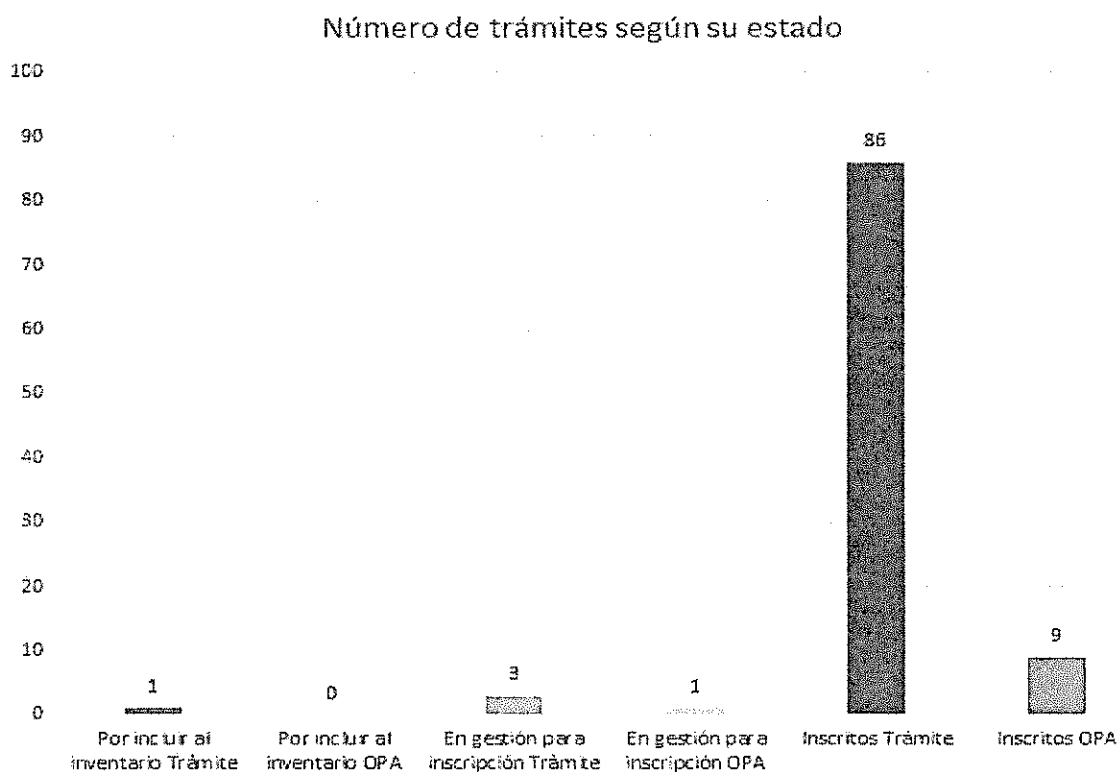
Para la identificación, análisis, valoración, política de administración y seguimiento de cada uno de los riesgos de corrupción, se trabajaron los Procesos y Subprocesos relacionados a continuación: Gestión de las Finanzas Públicas, Gestión Jurídica: Contratación - Gestión Legal y Defensa Judicial, Gestión Administrativa: Gestión de Tecnologías de la Información - Gestión Documental - Gestión de Bienes y Servicios - Gestión del Talento Humano, Comunicación Pública y Procesos Misionales (Gestión de Trámites y Servicios). Se continuará para la vigencia 2016, con el proceso de fortalecimiento del Mapa de Riesgos y ajuste del mismo según "Guía Práctica para la Elaboración de Mapas de Riesgos y Planes Anticorrupción", emitido por la oficina Transparencia por Colombia y la Cámara de Comercio de Bucaramanga impreso en mayo de 2014, para lo cual se define el plan de acción correspondiente.

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 ESTRATEGÍA ANTITRÁMITES

En materia anti-trámites se realizó el inventario de Trámites y Servicios del Departamento de Risaralda, con corte 31 de diciembre de 2015, encontrándose en estado de inscripción o actualización de 94 trámites y 11 OPAS (servicios) debidamente identificados en la plataforma del SUIT – Sistema Único de Información de Trámites. De los anteriores se cuenta a la fecha de corte con 10 trámites totalmente en línea, 25 trámites parcialmente en línea y 59 trámites presenciales, avanzando de un 66% en el 2014 al 95% en el 2015. Ver Sitio web www.gobiernoenlinea.gov.co





COMPONENTE TIC PARA LOS SERVICIOS	
CRITERIO: TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA	
SUBCRITERIO: FORMULARIOS DESCARGABLES	
Cumplimiento	Pendiente
<p>- Se propuso el diseño de nuevos formularios con su correspondiente instructivo para la solicitud de servicios en algunas secretarías de la entidad, como es el caso de: Planeación, Desarrollo Social y Desarrollo Económico, se realizó labor de actualización en los instructivos asociados a los formularios de los trámites y servicios de la entidad en algunas secretarías de la entidad en la página web de la gobernación. % de avance de la gobernación de Risaralda: 92% Además se realizó la documentación requerida de los trámites y servicios para la gestión de estos ante el SUI.</p>	<p>-Incluir algunos formularios de algunos trámites en la secretaría de educación con su respectivo instructivo.</p>
SUBCRITERIO: CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS EN LÍNEA	
Cumplimiento	Pendiente
<p>Certificados de Registro y proyectos se identificó como un trámite y se hizo la solicitud al SUI(no es un trámite de cara al usuario, por lo tanto no se debe publicar)</p> <p>-Asesoría, Asistencia técnica y Capacitación para el fortalecimiento y consolidación de los sectores estratégicos del departamento de Risaralda. Desarrollo Económico se identifica como un servicio, está inscrito en el SUI y se encuentra publicado en la Página web de la Gobernación.</p> <p>-Certificado de Tiempo de Servicios de Educación se descarta por implica un desarrollo macro.</p>	<p>-Socializar y diligenciar la planilla "Listado de Trámites y Servicios por funcionarios año 2016 (se incluye personal de planta y Contratista)", está ubicada en: \\intranet\Documentos-DISESTRATEGIA GOBIERNO LINEA.</p> <p>-Permite identificar servicio, constancias en línea, por diferentes Secretarías.</p>
<p>Se actualizaron algunos trámites ya inscritos en las diferentes secretarías de la entidad, en lo que se refiere a tarifas, normatividad, responsable, procedimientos y medios por donde se puede realizar.</p> <p>- % de avance de la gobernación de Risaralda: 94%</p> <p>- Trámites Inscritos OPA(Otros procedimientos administrativos: 9</p> <p>- Trámites Inscritos: 86</p> <p>Total: 95 trámites inscritos</p> <p>- Totalmente en línea: 10</p> <p>- Parcialmente en línea: 26</p> <p>- Presencial: 59</p> <p>- Porcentaje de avance de la Gobernación de Risaralda en</p>	<p>-Enviados para revisión: 1 trámite y en estado pendientes se encuentra 1 trámite por inscribir.</p> <p>-Trámite a racionalizar: Salud 3 y Hacienda 2.</p>



<p>la gestión de formularios: 94%</p> <p>Conclusión:</p> <p>Trámites y OPAS al inicio del contrato Agosto 14 de 2015: 69 Trámites, A diciembre 17 de 2015 se cuenta con 94 Trámites inscritos:</p> <p>Trámites 86 y OPAS 9.</p> <p>Trámites racionalizados durante agosto a Diciembre 1 el 15223 "Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas".</p>	
--	--

Cabe enfatizar que en esta vigencia se debe trabajar fuertemente en la racionalización de trámites, con apoyo del DAFP, buscando mejorar el servicio al 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 Anti trámites, realizó durante la vigencia 2015 revisiones periódicas al inventario de trámites y servicios, con el fin de desarrollar actividades de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización. Se avanzó en la Secretaria de Desarrollo Agropecuario, Salud, Jurídica y Hacienda, de nuevo se prioriza para el 2016 la Secretaria de Educación.

4.2.1 ESTRATEGÍA GOBIERNO EN LÍNEA Y ANTITRÁMITES

El Departamento 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 la función que desempeña 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; El Departamento de Risaralda se encuentra implementando 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.

Igualmente para la vigencia 2015 se elaboró un plan de participación, con el fin de promover la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción, con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población.

El plan de participación ciudadana del Departamento de Risaralda representa la posición de una administración abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa del desarrollo Departamental, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios del buen gobierno y la normatividad vigente.

4.2.1.1 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

Con el apoyo del Comité de Calidad y de Gobierno en línea cada proceso ha venido caracterizando sus 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 Territorial. /



En esta actividad se articula el inventario de trámites y servicios al portafolio de servicios del Departamento de Risaralda y se continúa con el proceso de priorización de trámites y servicios especialmente con la Secretaria de Educación; para este proceso se ha contratado recurso humano con perfil de ingeniero industrial apoyando así a los coordinadores de trámites y servicios de cada Secretaria y de ahí en adelante que se tuvo para el 2015.

Igualmente se continúa con la caracterización de usuarios, siendo esto un proceso permanente, implementado en las Secretarías pendientes del 2015, quedando como tarea enfatizar con la Secretaria de Hacienda.

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 reemplazándolo 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. /

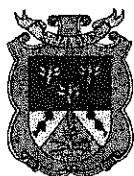


4.2.1.3 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Se debe minimizar y evitar que ocurran eventos como virus, pérdida de información, caída del sistema, hackers, 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 Anti trámites, haciendo que el ciudadano confíe en el Departamento de Risaralda.

Se ejecutó durante el 2015 el Plan del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, con seguimiento bimensual, verificando inicialmente los responsables de los sistemas de información priorizados y su custodia, se realizó seguimiento a los riesgos propuestos dentro del Plan SGSI (Plataforma de calidad) y se inició el trabajo de la elaboración del Plan de Tratamiento de datos personales.

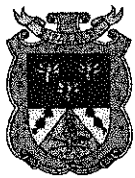
COMPONENTE: SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	
CRITERIO: Implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y de los Sistemas de Información	
SUBCRITERIO: Gestión de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	
Cumple	Pendiente
Se publica en SAIA calidad la fase uno del plan Versión 0	Continuar con la formulación de la versión 1 del plan (según manual de GEL)
CRITERIO: MONITOREO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
SUBCRITERIO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
Cumple	Pendiente



Comité SGSI actas de reunión bimensual.	Continuar con las faces recomendadas por GEL, específicamente listas de control chequeos y formatos seguimiento.
CRITERIO: DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
SUBCRITERIO: Diagnóstico de Seguridad y Privacidad	
Cumple	Pendiente
-Comité SGSI Se elabora encuesta para levantar información pertinentes a los controles que llevan los administradores de cada SI, se elabora documento para emitir controles y recomendaciones	Continuar con las faces recomendadas por GEL, específicamente listas de control chequeos y formatos seguimiento.
SUBCRITERIO: Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	
Cumple	Pendiente
- Se publica en SAIA calidad la fase uno del plan Versión 0	Se debe incluir en la nueva versión del Plan el resultado de la encuesta realizada, para realizar el seguimiento a controles y recomendaciones

Para el 2016 se deberán realizar las mesas de trabajo con el apoyo de la Dirección de Control Interno, con las secretarías de Educación y Hacienda para avanzar en el Plan de Racionalización de Trámites del año 2016 en la secretaría de Educación.

Además se han generado los compromisos con los Administradores de trámites y servicios en cada secretaría (mediante actas de reunión) para que: "los revise y los actualice cuando se presenten cambios en el formato integrado en aspectos como: tarifas, documentos, responsables y fundamento legal.", en especial al comienzo del año 2016 por lo delicado del asunto de las tarifas a aplicar. /

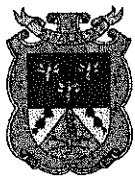


4.2.1.4 SERVICIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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.

Para poder llevar a cabo el proceso de participación, el Departamento de Risaralda, tiene disponibles los siguientes canales:

- **Sitio web:** www.risaralda.gov.co
- Foros, encuestas, (24 horas)
- **Correo Institucional:** contactenos@risaralda.gov.co
- **Línea Telefónica:** (057) (6) 3398300 **Horario:** De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
- **Punto de Atención al Ciudadano:** Ventanilla Unidad de Archivo y Correspondencia Primer piso Palacio Departamental Horario: De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
- **Twitter:** @Gob_Risaralda
- **YouTube:** www.youtube.com/user/RisaraldaGobernacion
- **Codigo postal 660004**
- Línea gratuita 01 8000 916078 /



CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN:

➤ De los espacios presenciales

Se atiende presencialmente a la ciudadanía en Ventanilla Única de Archivo y Correspondencia Primer piso Palacio Departamental, de lunes a viernes, allí se podrán recibir peticiones, quejas, reclamos y opiniones de los ciudadanos con relación a la gestión administrativa. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

➤ De los espacios virtuales

Los espacios virtuales disponibles en el Departamento de Risaralda, tales como foros, encuestas y redes sociales ofrecen la posibilidad intercambiar opiniones con diferentes personas y sobre diferentes temáticas, por lo cual, la administración departamental propende por que la comunicación entre los participantes tenga un lenguaje claro y respetuoso.

De acuerdo con las políticas de uso de redes sociales la administración departamental se reserva el derecho a eliminar las opiniones que considere ilegales, irrespetuosas, amenazantes, infundadas, calumniosas, inapropiadas, ética o socialmente discriminatorias o laboralmente reprochables o que, de alguna forma, puedan ocasionar daños y perjuicios materiales o morales contra la entidad, sus empleados, colaboradores o terceros.

No obstante, los mensajes publicados en espacios como el chat emitidos en tiempo real, representan la opinión de los participantes y su contenido es responsabilidad de los mismos. /



Se recomienda a los participantes realizar aportes constructivos, respetuosos de la ley, no publicar datos ni información personal que pueda ser usada con otros fines y evitar la saturación.

La administración departamental atenderá sus opiniones, comentarios, preguntas y aportes con el mayor respeto y promoviendo un diálogo constructivo.

➤ **SITIO WEB**

(Orientación para que la ciudadanía identifique la ubicación de los espacios en el sitio web de la entidad, destinados para la publicación e interacción de los ejercicios de participación).

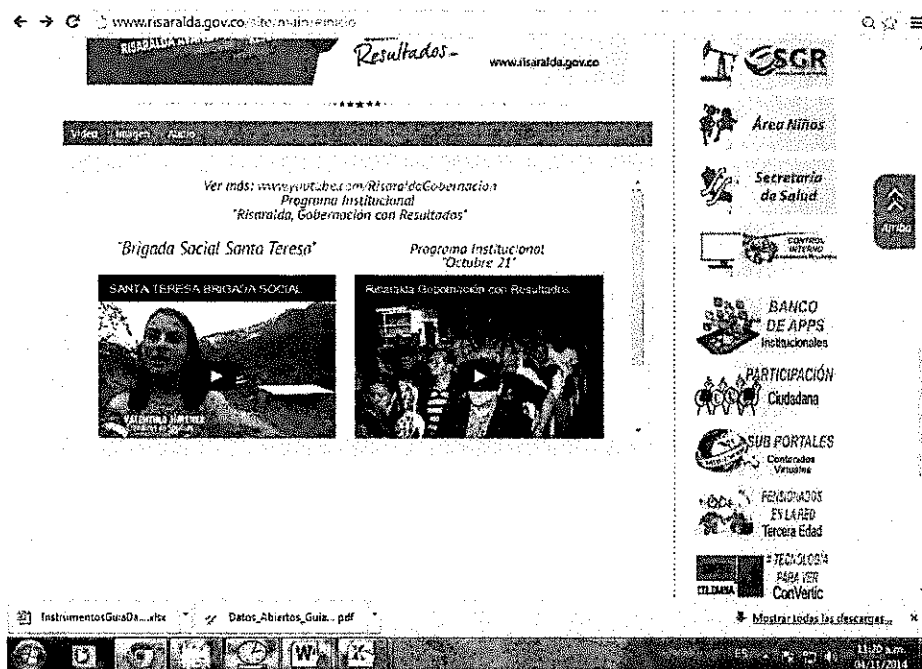
Los espacios disponibles en el sitio web para que la ciudadanía pueda conocer la información e interactuar con la administración son las siguientes:

➤ **Canal Planeación y ejecución**

En este espacio se debe publicar el plan de participación y los documentos de política que se van a poner en discusión, así como los documentos definitivos correspondientes a planes programas y proyectos.

➤ **Canal Participación**

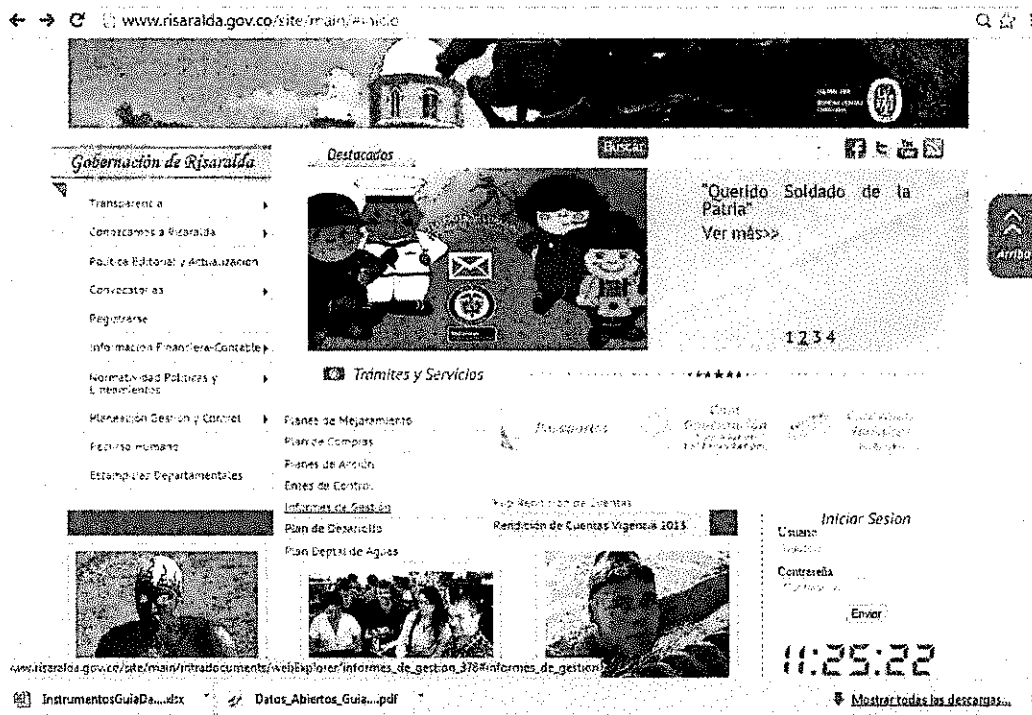
En este espacio se encuentran los foros y encuestas que publica la entidad para la interacción con la ciudadanía. /



➤ Canal Rendición de Cuentas

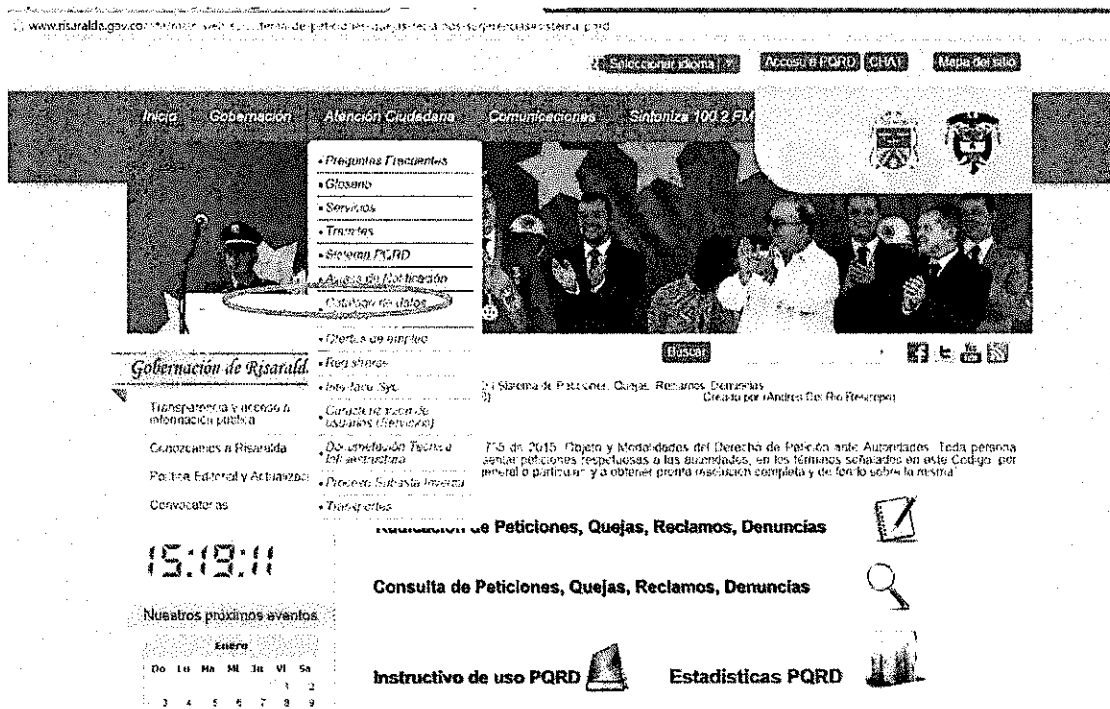
En este espacio se pueden publicar:

- Anuncios de rendición de cuentas a la ciudadanía
- Cumplimiento de metas
- Informes a la ciudadanía
- Informes a la Asamblea Departamental
- Informes a la Contraloría
- Informes de gestión para Gobierno en Línea
- Rendición de cuentas para los ODMs ✓



- **Canal Invitación: Rendición de Cuentas**
- **Canal Atención a la Ciudadanía**

Este canal cuenta con un estación que permite que la ciudadanía interponga peticiones quejas y reclamos, un espacio de servicios de atención en línea con acceso al chat. /



➤ En el transcurso de la presente vigencia se implementará en el sitio web oficial de la Entidad Territorial, una sección particular identificada con el nombre de **“Transparencia y acceso a información pública”**, conforme a lo establecido en el artículo 4º del Decreto 103 de 2015.

Todos los ítems anteriores se encuentran plasmados en el Plan de Participación ciudadana que se actualiza cada año.

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 mejora la /



interacción y la capacidad de respuesta de la entidad territorial 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, el cual 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
- Emisora institucional de la Gobernación de Risaralda ,



- 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 o suministrados directamente al equipo que acompaña el proceso para su respectiva clasificación. /



4.3.1.2.3 TERCER MOMENTO: Acta de relatoría. Durante el transcurso de la audiencia pública se desarrolla un acta de relatoría, en la cual se consignan los comentarios y observaciones más importantes de los puntos tratados en la misma. 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. Así mismo durante la audiencia se seleccionan algunas preguntas que hiciera la ciudadanía en los formatos establecidos para tal fin, a las cuales el gobernador les da respuesta directamente en el sitio de la audiencia y las demás son clasificadas por temática y las respuestas enviadas por correo electrónico o a la dirección señalada por el peticionario en el formato y en los términos legales establecidos.

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 relatoría realizada en la Audiencia.
- Creación de mecanismo de seguimiento a los acuerdos establecidos en la Audiencia de Rendición de Cuentas.

Como otra de las estrategias de rendición de cuentas y espacio de diálogo con la comunidad, se vienen desarrollando en los municipios del Departamento, los Encuentros Ciudadanos, los cuales consisten en el desplazamiento del señor Gobernador con todo su equipo de gobierno para conocer directamente las necesidades más sentidas y posteriormente priorizarlas, teniendo en cuenta que cumplan con los requisitos técnicos, financieros y legales para poder adquirir el /



compromiso de su ejecución. (Se anexa documento soporte de encuentro ciudadano).

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.

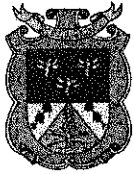
En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, el Departamento de Risaralda en su Direccionamiento estratégico incluye el proceso de Atención al ciudadano, liderado por el Despacho del Gobernador, y tiene como fin la gestión oportuna del servicio al ciudadano relacionado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

Se tiene habilitado un link en el que el Ciudadano puede encontrar: Preguntas Frecuentes, glosario, Trámites y Servicios, Sistema pqr, Contáctenos, Certificaciones, Notificaciones, y puede consultar la información de su Pasaporte.

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.

En el área de Pasaportes se cuenta con sistema de agenda de citas a través de la página web principal de la Gobernación, en el link pasaportes. Además cuenta con un punto de información, en el que se maneja la agenda y se coordina la atención.

También está habilitado el PBX 3398335 y el email pasaportes@risaralda.gov.co

Por su parte, la Secretaría de Salud Departamental en su sub portal www.risaralda.gov.co/site/salud, cuenta con servicio de información al ciudadano, trámites y servicios, foros, preguntas frecuentes y quejas y reclamos. /



La Secretaría de Educación Departamental cuenta también con un Sistema de Atención al Ciudadano SAC y éste les permite a los ciudadanos registrar y consultar sus requerimientos en línea, así como radicar trámites y hacer seguimiento a los mismos.

El Proceso de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación contiene manuales y procedimientos que permiten conocer en forma detallada las tareas necesarias para el cumplimiento de la Misión de la Secretaría, conforme a orientaciones del Ministerio de Educación Nacional, e incluye gestión de solicitudes y correspondencia, así como desarrollo y mantenimiento de relaciones con el ciudadano.

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 lo son: Emisora, chat, el programa institucional *"Gobernación con Resultados"*, 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. Además, el Señor Gobernador en cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental y el plan de Acción Departamental viene realizando los Encuentros Ciudadanos y Comunitarios, los cuales tienen como fin generar espacios de participación ciudadana, en los cuales se descentraliza la atención ciudadana, llevando el mandatario al contacto directo con la comunidad. /



IV. 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 tiene implementado 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. Así mismo, y con el fin de ser oportunos en el trámite de las solicitudes, se cuenta con ✓



un "Instructivo para dar respuesta a una PQR en SAIA" que es una guía para los funcionarios, y en la página se tiene diseñado un instructivo de uso donde se explica paso a paso como diligenciar el formato.

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 Secretaría de Despacho Administrativo 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 23º 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 1º de la Ley 1755 de junio 30 de 2015 que sustituye el Título II, Derecho de Petición, Capítulos I, II y III, artículos 13º a 33º, de la parte Primera de la Ley 1437 de 2011 que en su artículo 14º establece que los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

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:

- Dirección 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:

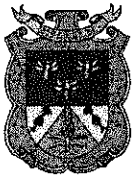
- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión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

V. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está a cargo de la Secretaría de Planeación del Departamento de Risaralda. Su difusión a cargo de la Dirección de Comunicaciones, el seguimiento y el control a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está a cargo de la Dirección de Control Interno del Departamento, de conformidad a los lineamientos establecidos en la metodología y en las guías sugeridas.

ESTRATEGIA: Mapa de riesgos de corrupción.

Teniendo en cuenta las acciones planteadas (Formulación, Consolidación, Publicación, Análisis y Seguimiento) en el plan anticorrupción y atención al ciudadano del Departamento de Risaralda para la vigencia 2015, la administración /



central del Departamento ha cumplido con lo propuesto debido a que el componente de Mapa de Riesgos del Departamento de Risaralda ha adoptado la metodología dispuesta en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Así mismo se definieron controles para aquellos riesgos identificados en los diferentes procesos, con el fin de reducirlos y/o evitarlos, a través del monitoreo constante a las acciones de seguimiento.

En conclusión se identificaron 36 riesgos anticorrupción de los Procesos y Subprocesos relacionados a: Gestión de las Finanzas Públicas, Control Interno Disciplinario, Gestión Jurídica (Contratación, Gestión Legal y Defensa Judicial), Gestión Administrativa (Gestión de Tecnologías de la Información Gestión Documental, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión del Talento Humano), Comunicación Pública y Procesos Misionales.

ESTRATEGIA: Estrategia Antitrámites.

Teniendo en cuenta las acciones planteadas (Identificación de Trámites, Priorización de Trámites a Intervenir, Racionalización de Trámites, Interoperabilidad) en el plan anticorrupción y atención al ciudadano del Departamento de Risaralda para la vigencia 2015, la administración central del Departamento ha cumplido con lo propuesto debido a que al inicio de la vigencia se identificaron 92 trámites y 4 servicios de los cuales existían 56 tramites inscritos, 17 en corrección de creación, 12 en evaluación, 5 sin gestión, 4 en revisión por la institución, 1 en revisión de la creación y 1 en creación. Respecto a este panorama inicial se debe resaltar que ya se encuentra 91 trámites inscritos en el SIUT siendo la totalidad, solo 3 se encuentran en revisión y respecto a los servicios se racionalizaron 2.

Este resultado se debe a que la administración central del Departamento y al compromiso con la estrategia anti tramites ha dedicado una contratista con las /



actividades exclusivas en el proceso de inscripción y racionalización de trámites y servicios.

ESTRATEGIA: Estrategia de Rendición de Cuentas

Teniendo en cuenta las acciones planteadas (Formulación, Consolidación, Publicación, Análisis, Comunicación de los Resultados y Seguimiento) en el plan anticorrupción y atención al ciudadano del Departamento de Risaralda para la vigencia 2015, la administración central del Departamento ha cumplido en lo referente a la rendición de cuentas, debido a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas el día 24 de junio del presente año en el recinto de la asamblea departamental del Departamento de Risaralda, esta audiencia se realizó por medio del proceso implementado 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, el cual 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, además se pudo evidenciar que los canales de rendición de cuentas se vienen desarrollando como los informes a la ciudadanía, los informes de la asamblea departamental y los informes a la contraloría.

ESTRATEGIA: Mecanismos para mejorarla atención al ciudadano

Teniendo en cuenta las acciones planteadas en el plan anticorrupción (Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano, Fortalecimiento de los canales de atención) y atención al ciudadano del Departamento de Risaralda para la vigencia 2015, la administración central del Departamento ha cumplido con lo propuesto debido a que al inicio de la vigencia se planteó buscar mayor participación ciudadana a través de la Implementación y consolidación de espacios virtuales, motivando los ejercicios de participación con las entidades, impulsando la innovación de las entidades, la movilización social y participación en nuevos /



proyectos con lo cual se mejora la interacción y la capacidad de respuesta de las entidades a las necesidades de la ciudadanía, para esto, durante toda la vigencia funcionó con normalidad el sitio web, se realizaron foros, encuestas, correo institucional, línea telefónica, redes sociales, ventanilla de archivo , entre otros.

Respecto a los espacios virtuales disponibles en el Departamento de Risaralda, tales como foros, encuestas y redes sociales ofrecieron la posibilidad intercambiar opiniones con diferentes personas y sobre diferentes temáticas, por lo cual, la administración departamental propende por que la comunicación entre los participantes tenga un lenguaje claro y respetuoso.

La presente actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se expide en la ciudad de Pereira, a los veintinueve (29) días del mes de enero del año dos mil dieciséis (2016). ✓

SIGIFREDO SALAZAR OSORIO

Gobernador

GLORIA EDITH FERNÁNDEZ-PARRA
Secretaria Jurídica
MARTHA MONICA RESTREPO GALLEGO
Secretaria de Planeación

Revisión Legal:

María Mercedes Ríos Ayala
Directora de Asistencia Legal



Gabriel Calvo Quintero

Profesional Universitario

Elaboró y proyectó:

Diana María González Giraldo

Directora Planeación Integral

Equipo de Apoyo:

Componente Mapa de Riesgos:

Juliana Pérez Moreno

Lina María Álzate Castaño

Componente Estrategia Anti trámites:

Juliana Pérez Moreno

Alejandro Usma Vásquez

Componente Rendición de Cuentas:

Martha Mónica Restrepo Gallego

Gloria Inés Abadía Quiceno

Componente Mecanismos para
Mejorar la atención al Ciudadano:

Pedro Camacho Duarte

Sandra Viviana Gómez Villegas

Coordinación y Consolidación del Plan:

Diana María González Giraldo

Asesoría y Acompañamiento:

Ruby Lucia Aguirre Torres

Elsa Ximena Loaiza Rodríguez



ANEXO