



**PLAN ANTICORRUPCIÓN**  
**Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2021**

# GABINETE DEPARTAMENTAL 2021

**ROBERTO JAIRO JARAMILLO CÁRDENAS**

Gobernador

**LILIANA JARAMILLO CÁRDENAS**

Gestora Social

<b>JORGE HERNÁN ZAPATA BOTERO</b>	Director Oficina Privada
<b>JAIME ANDRÉS PÉREZ COTRINO</b>	Secretario del Interior
<b>LILIANA MARÍA SÁNCHEZ VILLADA</b>	Secretaria de Educación
<b>YENNY ALEXANDRA TRUJILLO ALZATE</b>	Secretaria de Salud
<b>ALBA JOHANA QUEJADA TORRES</b>	Secretaria de Familia
<b>MARÍA TERESA RAMÍREZ LEÓN</b>	Secretaria de Turismo, Industria y Comercio
<b>JOHN JÁBER CASTRO MANCERA</b>	Secretario de Aguas e Infraestructura
<b>JULIO CÉSAR CORTÉS PULIDO</b>	Secretario de Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente
<b>JOHN MARIO LIÉVANO FERNÁNDEZ</b>	Secretario de Tecnología de Información y Comunicaciones
<b>XIMENA ESCOBAR MEJÍA</b>	Secretaria de Cultura
<b>ALEYDA MARÍN BETANCOURT</b>	Secretaria de Hacienda
<b>JHON HAROLD VALENCIA RODRÍGUEZ</b>	Secretario Administrativo
<b>JULIÁN MAURICIO JARA MORALES</b>	Secretario Jurídico y de Contratación
<b>JOSÉ IGNACIO ROJAS SEPÚLVEDA</b>	Secretario de Planeación
<b>PAULA ANDREA HUERTAS ARCILA</b>	Secretaria Representación Judicial y Defensa del Departamento
<b>MARTHA INÉS MARTÍNEZ ARIAS</b>	Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario
<b>JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS</b>	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno de Gestión
<b>PABLO CESAR HERRERA CORREA</b>	Gerente Promotora de Vivienda
<b>DEBBIE DUQUE BURGOS</b>	Directora General Instituto Departamental de Tránsito del Quindío IDTQ
<b>FERNANDO AUGUSTO PANNESO ZULUAGA</b>	Gerente INDEPORTES
<b>MARÍA DEL SOCORRO MEJÍA</b>	Gerente Lotería del Quindío

## PRESENTACIÓN

Desde el Plan de Desarrollo 2020-2023 “Tú y yo somos Quindío” nos propusimos que nuestro paso por la administración pública departamental fuera capaz de impactar de forma positiva las vidas de los quindianos y sus familias, y de restablecer las condiciones de desarrollo del Quindío en un contexto post pandemia.

Para ello, trabajamos cada día para alcanzar un gobierno sensibilizado que pueda transformar las difíciles realidades sociales y económicas de las familias; brindar oportunidades a los niños, adolescentes y jóvenes; dar tranquilidad a los adultos mayores; incluir a los excluidos y a las minorías; trabajar con quienes protegen el medio ambiente, la biodiversidad y la cultura; apoyar a quienes se esfuerzan por sacar adelante sus emprendimientos; fortalecer a los actores que garantizan nuestra seguridad y convivencia; hacer visibles a los ciudadanos anónimos que construyen el departamento; y reconocer a quienes invierten en el Quindío.

Sin embargo, entendemos que esta gestión de gobierno centrada en los ciudadanos, requiere la construcción de confianza en el gobierno seccional por parte de la sociedad y sus entidades; sumado a mejores procesos de atención a los ciudadanos y de acceso a la información pública, para responder a la demanda cotidiana de una gestión pública transparente y marcada por altos criterios éticos e integridad de los servidores públicos.

Desde el Gobierno Departamental creemos que el fortalecimiento de los mecanismos de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, aumentarán la credibilidad y confianza de los ciudadanos en las instituciones departamentales. También creemos que la participación unida al control social desempeña un papel fundamental en promover la responsabilidad ciudadana y la formación de sujetos activos en el desarrollo local.

En ese contexto, el presente documento es una valiosa herramienta del Gobierno Departamental para promover la transparencia de sus actos, la racionalización de trámites, los mecanismos de transparencia y acceso a la información, una mejor atención a los ciudadanos, y la eficacia de los sistemas de rendición de cuentas y control social, que redunden en la efectividad de las políticas institucionales para la lucha contra la corrupción.

Estamos comprometidos en la tarea de luchar contra la corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos, porque ¡Tú y yo somos Quindío!

## CONTENIDO

TITULO I CONTEXTO GENERAL .....	5
1.1 MARCO NORMATIVO .....	5
1.2 MARCO INSTITUCIONAL.....	7
1.2.1 Misión Institucional.....	7
1.2.2 Visión Institucional.....	7
1.2.3 Fundamento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. ....	7
1.2.4 Objetivos y alcance del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. ....	11
1.2.5 Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	13
1.2.6 Alcance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	27
TÍTULO II COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	28
2.1 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	30
2.2 COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	34
2.3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	38
2.4 COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	42
2.5 COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	46
2.6 COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES .....	49
TITULO III SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	50
3.1 COMPETENCIA.....	50
3.2 PUBLICACIÓN RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	50
3.3 SEMAFORIZACIÓN.....	50
TITULO IV DISPOSICIONES GENERALES .....	51
4.1 INTEGRALIDAD .....	51
4.2 PUBLICACIÓN.....	51

# TITULO I

## CONTEXTO GENERAL

### 1.1 MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política, Artículo 23:** “El derecho de petición permite a las personas acceder en forma oportuna a la información y documentos públicos. Obliga a la Entidad a facilitar la información y el acceso a documentos que no son de reserva legal.”
- **Constitución Política, Artículo 40:** Consagra la participación ciudadana, “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político”.
- **Constitución Política, Artículo 74:** “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”. Indica que el derecho de acceso a los documentos públicos permite el ejercicio del derecho a la información y demás derechos relacionados.
- **Constitución Política, Artículo 90:** “El Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas.”
- **Constitución Política, Artículo 270:** “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.”
- **Constitución Política, Artículo 209:** “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”
- **Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano:** establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el propósito de desarrollar acciones que permitan incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública de manera directa o a través de particulares.

- **Conpes 3650 de 2010, Estrategia de Gobierno en Línea:** establece los lineamientos para implementar en las entidades públicas mecanismos que conduzcan al mejoramiento de canales de atención no presencial al ciudadano.
- **Conpes 3654 de 2010:** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, establece los lineamientos generar, organizar, difundir y facilitar los procesos de rendición de cuentas tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos.
- **Conpes 3785 de 2013:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, establece los lineamientos para contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos accedan a la información, trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración Pública nacional, departamental y municipal.
- **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”.
- **Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 124 de 2016:** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2, del Decreto 1081 del 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Ley 1499 de 2017:** reglamenta el Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, con el objeto de dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.



## **1.2 MARCO INSTITUCIONAL**

### **1.2.1 Misión Institucional**

El Plan de Desarrollo Departamental 2020 - 2023 “Tú y Yo somos Quindío” tiene como misión: Planificar y promover el desarrollo integral del Departamento, mediante la implementación de políticas, para mejorar las condiciones de vida de la población; apoyadas en el liderazgo público, la gestión estratégica institucional, el talento humano comprometido y capacitado, la mejora continua de los procesos y procedimientos; para el desempeño de sus funciones administrativas dentro del marco de la Constitución y las leyes.

### **1.2.2 Visión Institucional**

El Plan de Desarrollo Departamental 2020 - 2023 “Tú y Yo somos Quindío” define como visión, que en el 2023 el Quindío será reconocido como: Una sociedad saludable y resiliente, pacífica e incluyente; equitativa y participativa; recuperada en sus condiciones productivas y competitivas a partir de los sectores agropecuario y agroindustrial, los servicios especializados y los logísticos, la manufactura, el potencial de las TIC y la innovación, y el turismo, fundamentada en su cultura y capacidad emprendedora. En un territorio interconectado global y localmente, y planificado desde sus condiciones ambientales y climáticas sostenibles, biodiversidad, y su riqueza ecosistémica, y orientado hacia un desarrollo sustentable e integral. Con una gestión eficiente y transparente, que construye capacidades a partir de la inteligencia de su territorio.

### **1.2.3 Fundamento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.**

La Administración Central Departamental del Quindío, teniendo en cuenta los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y de la Política de Integridad; adoptó el Código de Integridad mediante el Decreto 0000410 del 31 de Mayo de 2018, "POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL CÓDIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO, SE DEROGA EL DECRETO 813 DEL 2015, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO NACIONAL 1499 DE 2017", con las características propuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, dentro de las cuales establecieron unos valores de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del país, así:

## a) Valores

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

Lo que hago:

- ✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- ✓ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes, busco orientación en las instancias pertinentes en la entidad. Se vale no saberlo todo y también se vale pedir ayuda.
- ✓ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible mediante los medios destinados para ello.
- ✓ Denuncio siempre las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo.
- ✓ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

Lo que no hago:

- ✓ No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlas en un proceso en igualdad de condiciones.
- ✓ No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- ✓ No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- ✓ No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

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

Lo que hago:



- ✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación con mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.
- ✓ Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- ✓ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

Lo que no hago:

- ✓ Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
  - ✓ Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos o prejuicios.
  - ✓ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Lo que hago:

- ✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la comunidad y el país.
- ✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.
- ✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los Zapatos del otro, entender sus necesidades requerimientos y contexto, es el fundamento de mi servicio y labor.

Lo que no hago:

- ✓ Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- ✓ No pienso que mi trabajo es un favor que le hago a la comunidad, por el contrario, es un compromiso y orgullo.
- ✓ No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- ✓ Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

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

Lo que hago:

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ✓ Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- ✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

Lo que no hago:

- ✓ No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- ✓ No malgasto el recurso público.
- ✓ No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- ✓ No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Lo que hago:

- ✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- ✓ Reconozco los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ✓ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.
- ✓ Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

Lo que no hago

- ✓ No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de las personas.
- ✓ No favorezco el punto de pensar de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.

▪ **Principios.**

- ✓ La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía en igualdad de condiciones, sin recompensa alguna, ni distinción de raza o religión.
- ✓ La finalidad de la Entidad es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- ✓ Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.
- ✓ La Administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- ✓ Es compromiso de los servidores públicos, trabajar de manera eficiente optimizando el uso de los recursos del Estado, velando por el cuidado de los mismos.
- ✓ El interés general prevalece sobre el interés particular.
- ✓ Los bienes y recursos están destinados exclusivamente para asuntos de interés general.

**1.2.4 Objetivos y alcance del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.**

▪ **Generales.**

Fortalecer los mecanismos para la lucha permanente contra la corrupción en la Administración Departamental, con la aplicabilidad de los principios de transparencia en la gestión pública, de información a los ciudadanos y de comunicación para el desarrollo, tendientes a construir confianza y gobernabilidad.

- Específicos.
  - ✓ Presentar y divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021 en datos abiertos, con el fin de que sea un documento de fácil consulta para todos los interesados y útil para la gestión de conocimiento.
  - ✓ Establecer roles y responsabilidades para la gestión de riesgos de corrupción a través del desarrollo de actividades para prevenir, minimizar y controlar los riesgos de corrupción.
  - ✓ Articular los esfuerzos para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, con el propósito de fortalecer los canales de atención e interacción con los ciudadanos y de esta manera hacer más efectiva y transparente la prestación de los servicios de la Administración Departamental, garantizando el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
  - ✓ Establecer estrategias para fortalecer la participación ciudadana para promover la cultura de la corresponsabilidad, a través de la generación de espacios de comunicación entre la Administración Departamental y la ciudadanía, en el proceso de toma de decisiones de la entidad y el derecho de acceso a la información pública por parte de los interesados.
  - ✓ Afianzar la relación Estado - Ciudadano mediante la información de los esfuerzos y resultados de la gestión del Departamento del Quindío en el tema de transparencia y lucha contra la corrupción.

## **1.2.5 Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

### **1.2.5.1 Contexto interno**

#### **1.2.5.1.1. Modelo de Operación por Procesos**

El Modelo por procesos es el estándar organizacional que soporta la operación de la Administración Departamental, con el cual se determina la mejor y más eficiente forma de ejecutar las operaciones de la entidad, integrando las competencias constitucionales y legales con el conjunto de planes y programas necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.

La operación de la Administración Departamental se soporta en el Modelo Operativo por procesos (Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación y Mejora), integrando las competencias institucionales y legales, con el conjunto de planes y programas, debidamente adoptado mediante el Decreto 644 del 11 de Diciembre de 2019 "POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA Y REGLAMENTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO", así:

- **Procesos Estratégicos**

Incluye procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos; provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos, y revisiones por la alta dirección.

- **Procesos Misionales**

Incluye todos los procesos que proporcionan un resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.

- **Procesos de Apoyo**

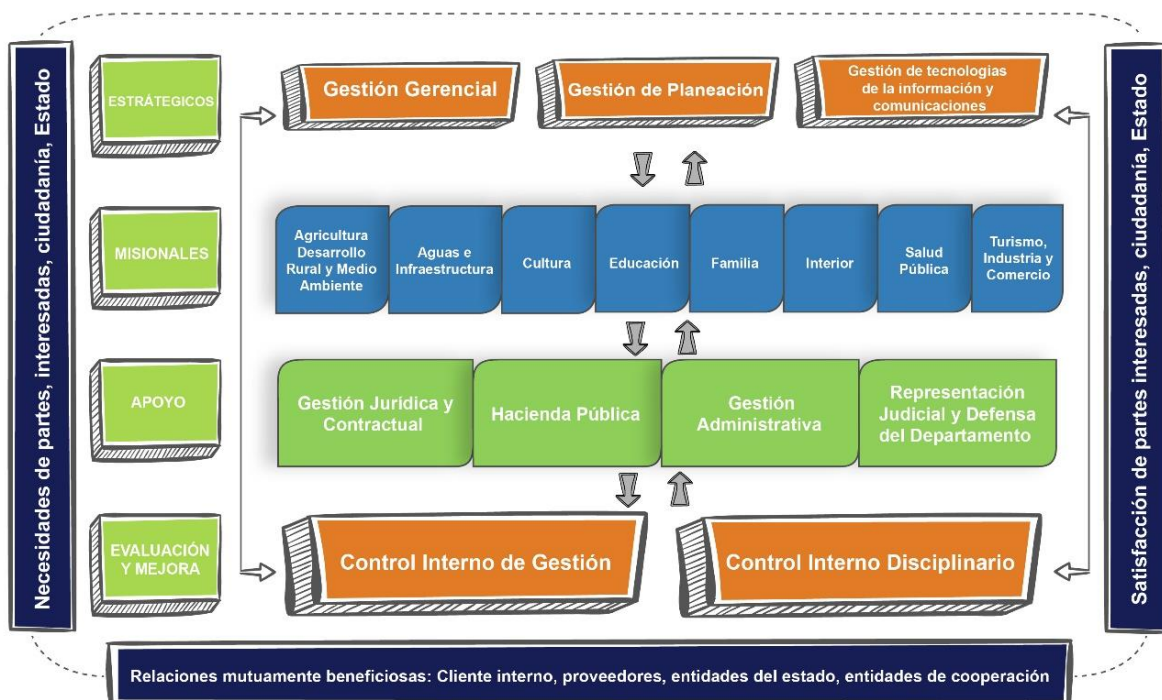
Incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales, de medición, análisis y de mejora.

- Procesos de Evaluación y de Mejora

Incluye todos aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora continua de la eficiencia.

Cada uno de los procesos, con las correspondientes actividades, se incorpora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021, a través del componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

**Gráfica No. 01** Mapa de Procesos de la Administración Departamental



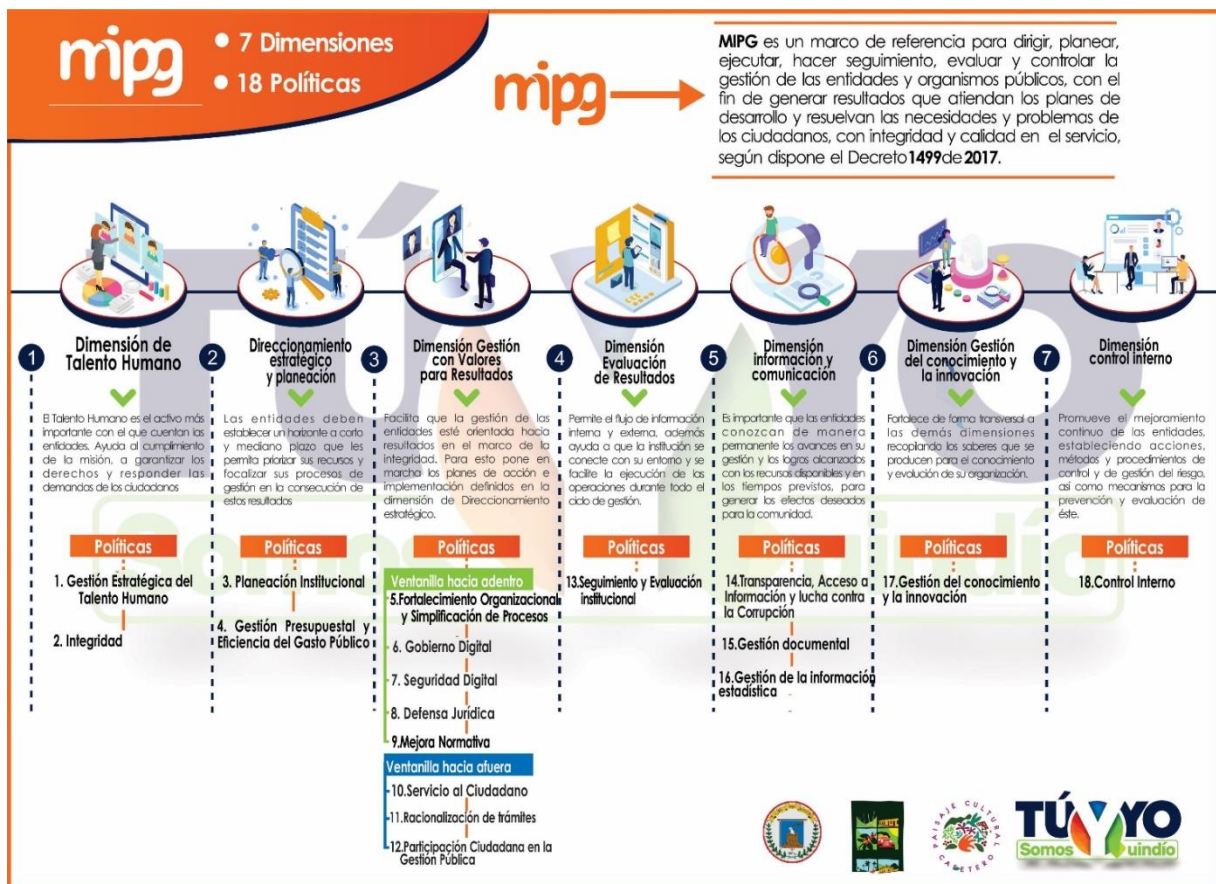
Fuente: Secretaría de Planeación Departamental



### 1.2.5.1.2 Estado de Implementación de las Dimensiones y Políticas del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIGP Administración Departamental.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIGP, cuenta dentro de su estructura con siete (7) Dimensiones y dieciocho (18) Políticas de Gestión, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Departamento de la Función Pública DAFP.

**Gráfica 02.** Dimensiones y Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIGP



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

El Índice de Gestión de la Administración Departamental, es medido a través del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG, el cual es evaluado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. La última evaluación realizada por la instancia nacional, es la de la vigencia 2019.

A continuación se reporta los resultados del último Índice de Gestión, de las diferentes Dimensiones y Políticas que conforman el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIPG.

**Gráfica 03.** Índice de Desempeño Institucional – FURAG 2019 Gobernación del Quindío



**Fuente:** Departamento Administrativo de La Función Pública DAFP- FURAG 2019

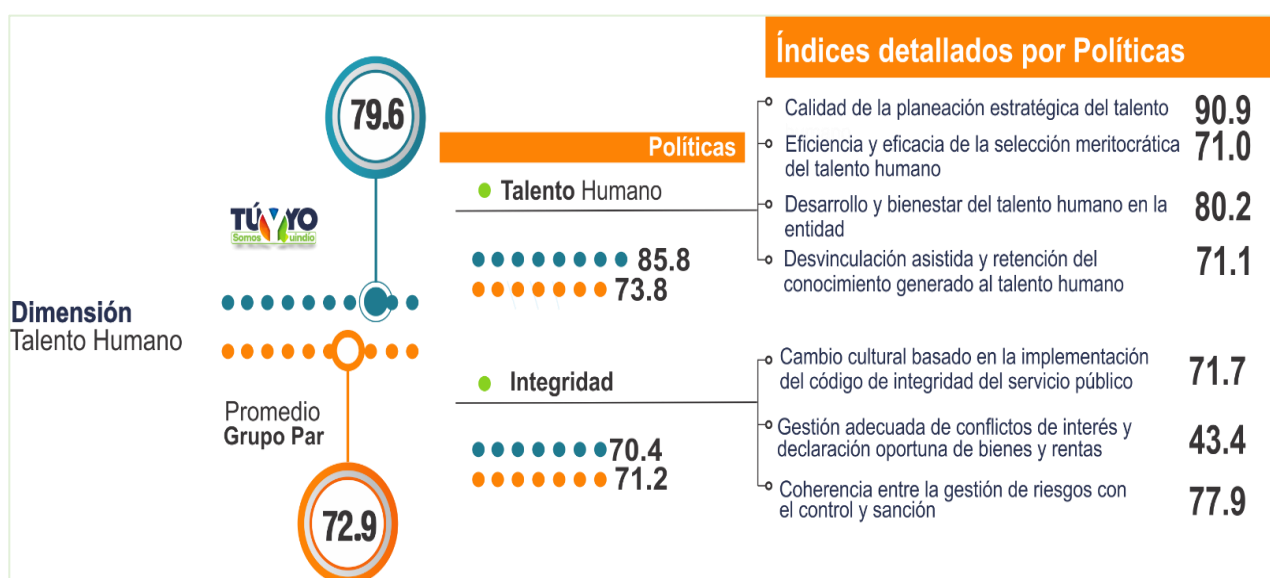
De acuerdo con los resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG del año 2019, el índice de desempeño de la Administración Departamental tuvo un incremento significativo respecto al año 2018 y 2019, pasando de un 67.32 (año 2017) al 80.4 (año 2019).

## ▪ Dimensión de Talento Humano

La Dimensión de Talento Humano contempla las Políticas de Gestión Estratégica de Talento Humano y de Integridad; con el desarrollo de estas políticas la Administración Departamental busca cumplir con el objetivo central del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIPG “*Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas*”.

En la siguiente gráfica se dan a conocer los resultados de la gestión de la Administración Departamental en el marco de esta política, considerada el corazón del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**Gráfica 04. Resultados del FURAG Dimensión del Talento Humano**



Fuente: Departamento Administrativo de La Función Pública DAFP- FURAG 2019

El índice de calificación de la Dimensión de Talento Humano de la Administración Departamental para la vigencia 2019 fue del 79.6, por encima del promedio obtenido a nivel nacional, del 72.9 correspondiente a Grupo Par por medio del cual fue comparado la Administración Departamental y por encima del índice obtenido en el año inmediatamente anterior, del 68.3.

En cuanto a las políticas que conforman la Dimensión se obtuvieron los siguientes resultados en la vigencia 2019:

- ✓ Política de Gestión Estratégica de Talento Humano

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación de 85.8 mucho mayor al correspondiente del año anterior que fue de 70.9, valor por encima de la media obtenida a nivel nacional del 73.8. De igual manera, se puede observar la calificación correspondiente a cada uno de los componentes que conforman dicha política.

- ✓ Política de Integridad

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación del 70.4, el cual se incrementó respecto al año anterior, que fue de un 61.5; sin embargo dicho valor se encuentra por debajo de la media obtenida a nivel nacional del 71.2. Así mismo se comparte la calificación por cada uno de los componentes de esta política.

▪ **Dimensión Direccionamiento y Planeación**

La Dimensión de Direccionamiento y Planeación contempla las políticas de Planeación Institucional y de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.

**Gráfica 05.** Resultados del FURAG Dimensión Direccionamiento y Planeación Vigencia 2019



Fuente: Departamento Administrativo de La Función Pública DAFP- FURAG 2019

En la gráfica anterior se puede observar el Índice de calificación de la Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación de la Administración Departamental para la vigencia 2019 con un 79.5, el cual tuvo un incremento respecto al del año anterior que fue del 72.6, por encima del promedio obtenido a nivel nacional, del 70.8.

En cuanto a las políticas que conforman la Dimensión se obtuvieron los siguientes resultados en la vigencia 2019:

✓ Política de Planeación Institucional

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación del 79.2, valor que supera el año anterior que fue de 72.6 y por encima de la media obtenida a nivel nacional del 70.8 correspondientes a la implementación de: La planeación basada en evidencias, enfoque en la satisfacción ciudadana, formulación de políticas de administración del riesgo, planeación participativa, identificación de mecanismos, para el seguimiento, control y evaluación.

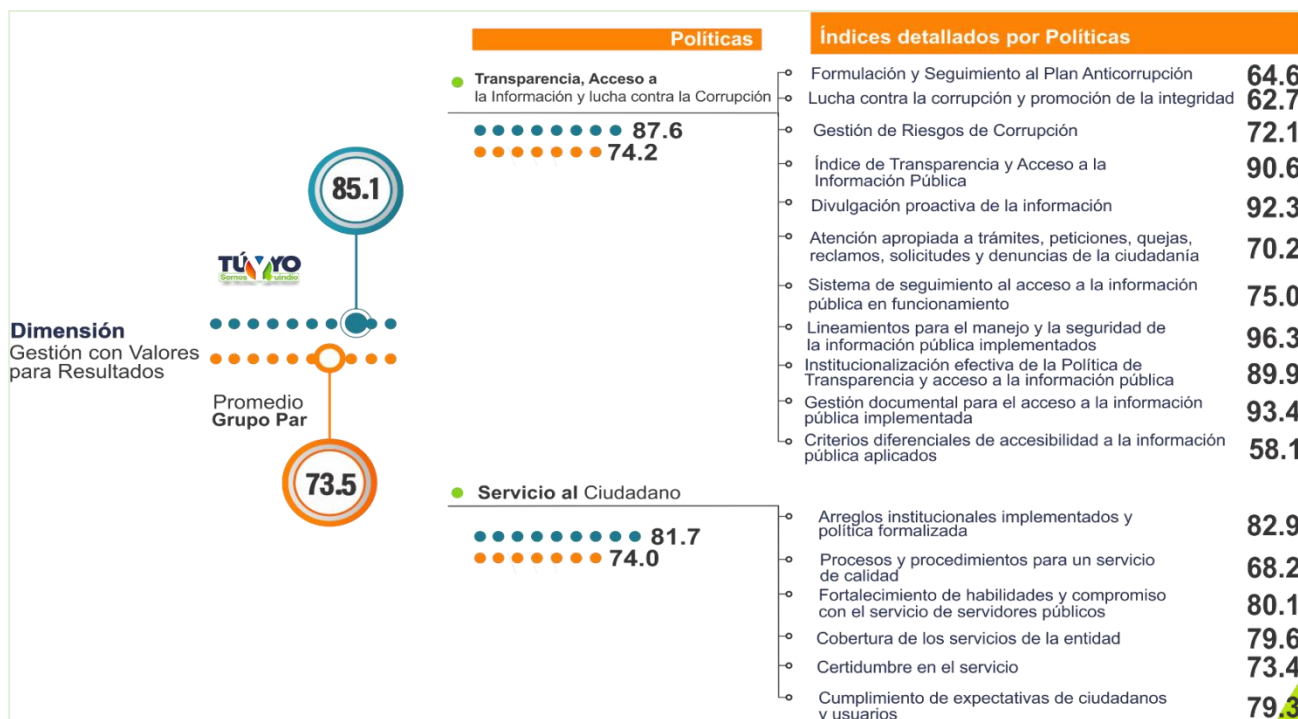
✓ Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación de 78.5 teniendo un incremento respecto al año anterior que fue del 64.4; valor que se encuentra por encima de la media obtenida a nivel nacional del 69.5, correspondientes a la implementación de las políticas de planificación del gasto público.

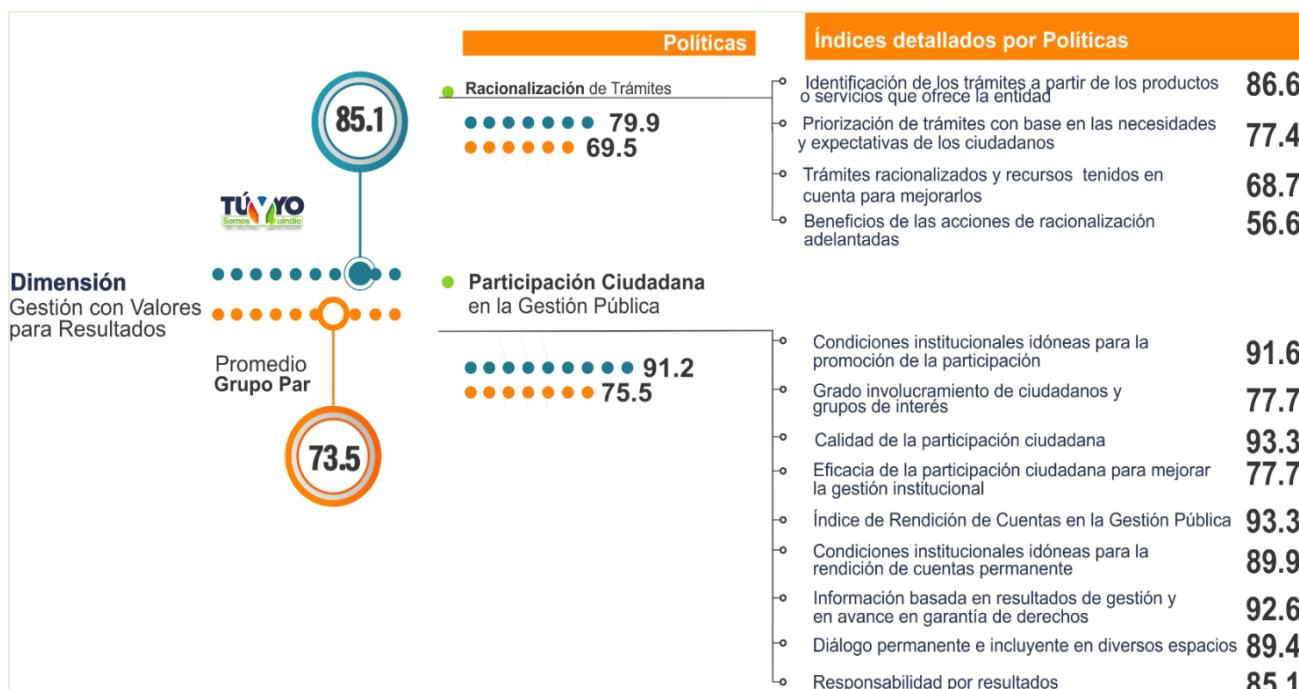
▪ **Dimensión Gestión con Valores para Resultados**

La Dimensión Gestión con Valores para Resultados contempla las políticas de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, gobierno digital, seguridad digital, defensa jurídica, transparencia y acceso a la información y lucha contra la corrupción, servicio al ciudadano, racionalización de trámites y participación ciudadana en la gestión pública.



**Gráfica 06. Resultados del FURAG Dimensión Gestión con valores para resultados vigencia 2019**






**Fuente:** Departamento Administrativo de La Función Pública DAFP- FURAG 2019

El Índice de calificación de la Dimensión Gestión con Valores para Resultados de la Administración Departamental para la vigencia 2019 fue del 85.1 el cual supera 74.2 del año inmediatamente anterior y está por encima del promedio obtenido a nivel nacional, del 73.5 correspondiente a las gobernaciones del grupo par.

En cuanto a las políticas que conforman la Dimensión se obtuvieron los siguientes resultados en la vigencia 2019:

- ✓ Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación del 75.5 valor mejorado al año anterior que fue de 68.3 y el cual está por encima de la media obtenida a nivel nacional del 67.1.

✓ Política Gobierno Digital en la Administración Departamental

Obtuvo un índice de calificación del 95.2 superior al año anterior que fue de 87.1; valor que también se encuentra por encima de la media obtenida a nivel nacional que fue del 75.9, correspondientes a la implementación de sus diferentes componentes.

✓ Política Seguridad Digital

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación del 78.9 que se incrementó respecto al año anterior con un 64.5 y el cual también superó a la media obtenida a nivel nacional que fue un 70.7.

✓ Política Defensa Jurídica

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación del 76.5 valor que se encuentra por encima del año anterior que fue de un 72.6, y el cual supera además el valor de la media obtenida a nivel nacional del 73.9.

✓ Política de Mejora Normativa

La Administración Departamental obtuvo en su primera calificación un índice de 55.9 superando el promedio del grupo par correspondiente al 50.5.

✓ Política Transparencia y Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación del 87.6 el cual se incrementó respecto al año anterior que fue del 75.3; y el cual está por encima del valor de la media obtenida a nivel nacional del 74.2.

✓ Política de Servicio al Ciudadano

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación del 81.7 el cual está por encima de la calificación del año anterior que fue de un 70.6; valor que se encuentra por encima de la media obtenida a nivel nacional del 74.0.

✓ Política de Racionalización de Trámites

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación del 79.9 que supera al año anterior el cual fue de 68.7 y el cual supera además el valor de la media obtenida a nivel nacional del 69.5.

✓ Política de Participación Ciudadana

La Administración Departamental obtuvo un índice de calificación del 91.2 por encima del año anterior con un 68.7, valor que se encuentra por encima de la media obtenida a nivel nacional del 75.5.

▪ **Dimensión Evaluación de Resultados**

La Dimensión Evaluación de Resultados contempla la Política de Seguimiento y Evaluación al Desempeño Institucional.

Gráfica 07. Resultados del FURAG - Dimensión Evaluación de Resultados- Vigencia 2019



Fuente: Departamento Administrativo de La Función Pública DAFP- FURAG 2019

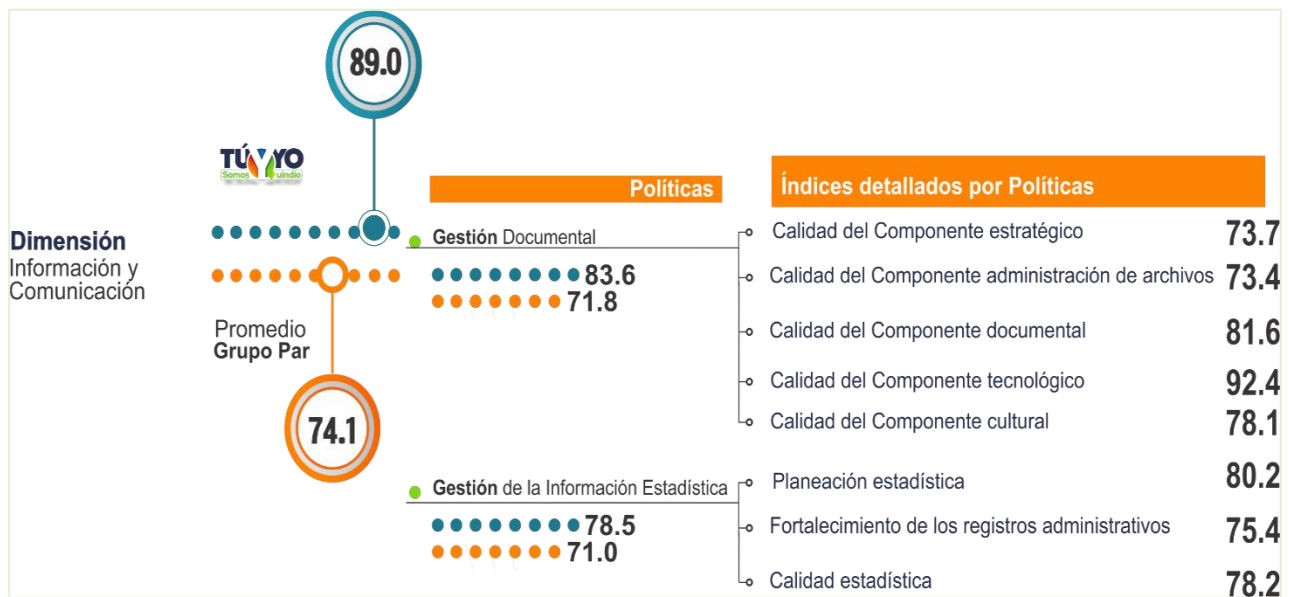
El Índice de calificación de la Dimensión Evaluación de Resultados en la Administración Departamental para la vigencia 2019 fue del 85.8 el cual se incrementó significativamente respecto al obtenido en el año 2018 con un 68.3, igualmente está por encima del promedio obtenido a nivel nacional, del 66.7.

En cuanto a los resultados obtenidos en la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional el índice de calificación obtenido fue del 85.8 valor por encima de la media obtenida a nivel nacional del 66.7, correspondientes a la implementación de mecanismos efectivos de evaluación y seguimiento, enfoque de satisfacción ciudadana y mejoramiento continuo.

▪ **Dimensión de Información y Comunicación**

La Dimensión de Información y Comunicación contempla la Política de Gestión Documental y Gestión de la Información Estadística.

Gráfica 08. Resultados del FURAG Dimensión Información y Comunicación vigencia 2019



Fuente: Departamento Administrativo de La Función Pública DAFP- FURAG 2019

El Índice de calificación de la Dimensión Información y Comunicación en la Administración Departamental para la vigencia 2019 fue de 89.0 incrementando su calificación respecto al 2018 que fue del 76.2, por encima del promedio obtenido a nivel nacional, del 74.1 correspondiente al grupo par de Gobernaciones.

✓ Política de Gestión Documental

El índice de calificación obtenido fue del 83.6 superando el del año anterior que fue de 76.2, valor por encima de la media obtenida a nivel nacional del 71.8, correspondientes a la implementación del componente estratégico y de administración de archivos al interior de la administración departamental.

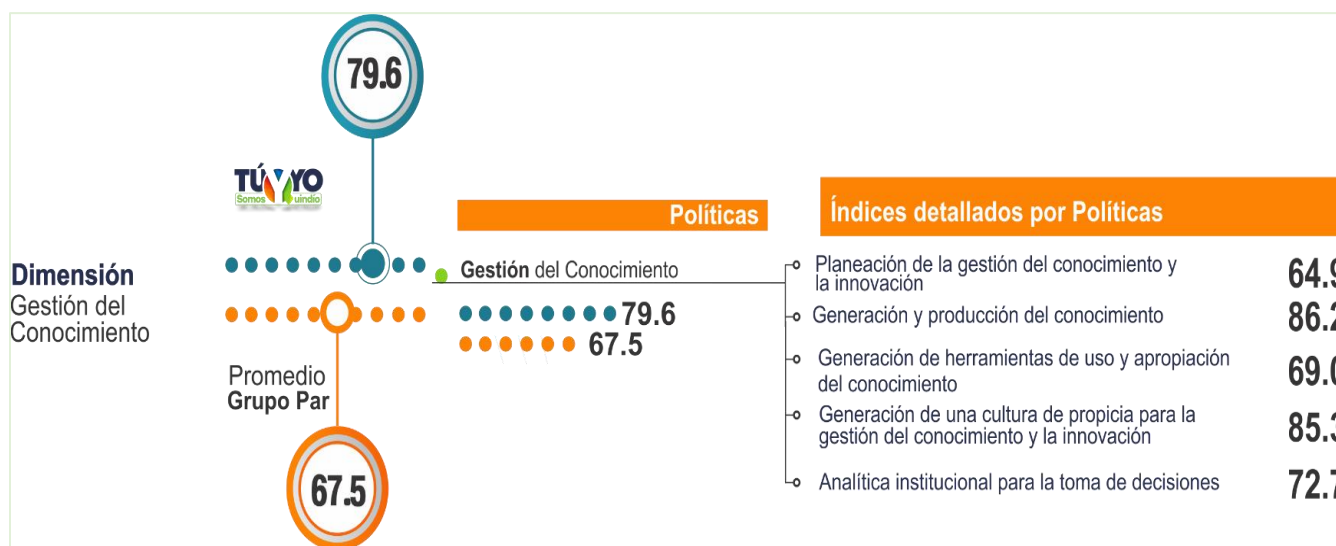
✓ Política Gestión de la Información Estadística

La Administración Departamental obtuvo en su primera calificación un índice de 78.5 superando el promedio del grupo par correspondiente al 71.0.

▪ **Dimensión de Gestión del Conocimiento**

La Dimensión de Gestión del Conocimiento, contempla la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación.

**Gráfica 09.** Resultados del FURAG Dimensión Gestión del Conocimiento vigencia 2019



Fuente: Departamento Administrativo de La Función Pública DAFP- FURAG 2019

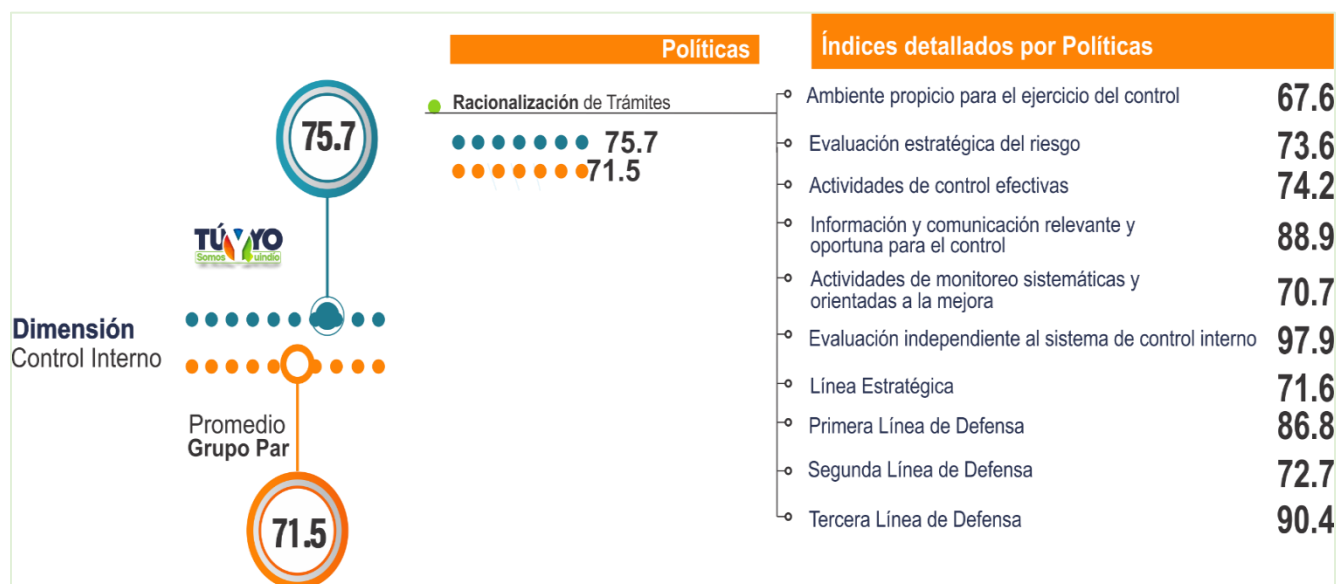
El Índice de calificación de la Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación en la Administración Departamental para la vigencia 2019 fue del 79.6 superando al correspondiente año inmediatamente anterior con un 66.6, por encima del promedio obtenido a nivel nacional, del 67.5.

En cuanto a los resultados obtenidos en la Política Gestión del Conocimiento y la Innovación en la Administración Departamental para la vigencia 2019 fue del 79.6 por encima del promedio obtenido a nivel nacional, del 67.5 correspondientes a la innovación del conocimiento.

▪ **Dimensión de Control Interno**

La Dimensión con Valores contempla la Política de Control Interno

Gráfica 10. Resultados del FURAG Dimensión Control Interno



Fuente: Departamento Administrativo de La Función Pública DAFP- FURAG 2019

El Índice de calificación de la Dimensión de Control Interno en la Administración Departamental para la vigencia 2019 fue del 75.7 incrementando al índice obtenido en el 2018 de un 67.6; y el cual está por encima del promedio obtenido a nivel nacional, del 71.5.



En cuanto a los resultados obtenidos en la Política de Control Interno en la Administración Departamental para la vigencia 2019 fue del 75.7, por encima del promedio obtenido a nivel nacional, del 71.5.

### **1.2.5.2 Contexto Externo**

Son los aspectos esenciales del entorno en el cual opera la Administración Departamental: Legales, Políticos, Sociales, Tecnológicos, Financieros y Sectoriales.

### **1.2.6 Alcance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

El "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" vigencia 2021, aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) de la administración central del Departamento del Quindío, que contribuyen a la ejecución de los procesos (Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Mejora) en el marco de sus competencias.

## TÍTULO II COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental, se encuentra conformado por seis componentes de conformidad con los lineamientos metodológicos establecidos por el Departamento Administrativo de la función pública DAFP- MANUAL ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VERSIÓN 2.

**Gráfica No. 11** Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



# COMPONENTE

## GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

---

- POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN
  - CONSTRUCCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
  - CONSULTA Y DIVULGACIÓN
  - MONITOREO Y REVISIÓN
  - SEGUIMIENTO
-

## **2.1 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

### **2.1.1 DEFINICIÓN**

El componente GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

La Entidad Líder de la política, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia

### **2.1.2 FUNDAMENTO LEGAL**

- 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.”
- Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.”
- Ley 599 de 2000 “Por la cual se expide el Código Penal.”
- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2, del Decreto 1081 del 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5

### **2.1.3 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

La Política de Administración del Riesgo del Departamento del Quindío, busca orientar la toma de decisiones y minimizar los efectos adversos de la materialización del riesgo al interior de la administración departamental, para dar continuidad a la gestión institucional y preservar la eficacia operativa de la entidad, así como la salvaguarda de sus bienes y el bienestar de sus colaboradores.

El Departamento del Quindío, define su política de administración del riesgo tomando como referente los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, la cual articula los riesgos de gestión y corrupción y la estructura del Sistema de Gestión.

La Política aplica a todos los procesos de la Administración Departamental del Quindío, desde las actividades de identificación de los Riesgos incluyendo el análisis, valoración, monitoreo, hasta la evaluación y seguimiento de los mismos, en el marco de los programas, proyectos, planes, procesos y productos mediante:

- a) La identificación y documentación de riesgos de gestión y corrupción de los programas, proyectos y planes.
- b) El establecimiento de acciones de control para detectar y prevenir los riesgos identificados.
- c) La actuación correctiva y oportuna ante la materialización de los riesgos identificados.
- d) Capacitar y entrenar al talento humano de la entidad para una efectiva administración del riesgo.

La entidad establece las herramientas necesarias con la participación de los servidores públicos y contratistas para promover la integridad que permita controlar y responder a los acontecimientos potenciales o aquellos en los que puedan desencadenar situaciones de corrupción.

#### **2.1.4. OBJETIVOS**

Los principales objetivos de la identificación de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo son los siguientes:

- Identificar y controlar los riesgos en los procesos de la Administración Departamental, sensibilizando, involucrando, comprometiendo a los servidores en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar el riesgo en el cumplimiento de las actividades de su competencia.
- Comprender la importancia y la incidencia que tiene el identificar y controlar los factores de riesgo que se pueden presentar en cada área de trabajo al interior de la Administración Departamental.
- Fomentar la cultura de autocontrol y autoevaluación como instrumentos de gestión y mejora continua de los procesos administrativos.

- Diseñar, estructurar e implementar un Sistema de Administración de Riesgos, utilizando los recursos tanto físicos como humanos disponibles de la organización.
- Contar con una herramienta confiable para la toma de decisiones y la planificación, para mejorar la eficacia y eficiencia operativa, en la prestación del servicio.
- Proteger los recursos del estado, encaminados a lograr una mayor inversión social con los consiguientes impactos positivos en beneficio de la población del departamento.

### **2.1.5 PLAN DE ACCIÓN**

En el Plan de Acción del componente GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN de la Administración Departamental, se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2021, con el fin de prevenir y/o evitar los riesgos, además de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

**Anexo No. 1:** Mapa de Riesgos de Corrupción

**Anexo No. 2:** Componente Gestión del Riesgo de Corrupción





# COMPONENTE

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

---

- IDENTIFICAR TRÁMITES, OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y PROCESOS QUE TIENE LA ENTIDAD
  - CLASIFICAR SEGÚN IMPORTANCIA LOS TRÁMITES, PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS DE MAYOR IMPACTO A RACIONALIZAR
  - REALIZAN MEJORAS EN COSTOS, TIEMPOS, PASOS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS. INCLUIR USO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS PARA SU REALIZACIÓN
-

## **2.2 COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

### **2.2.1 DEFINICIÓN**

Este componente busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la Administración Departamental; tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir al mejoramiento en el funcionamiento interno de la Administración mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

La Entidad Líder de la política, es la Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

### **2.2.2 FUNDAMENTO LEGAL**

- Constitución Política de 1991 (Artículos 83, 84, 209 y 333), determinan el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- Decreto 2150 de 1995, el cual suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Documento CONPES 3292 de 2004 en el que se establece el marco de la política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
- 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”.
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios”.

- Decreto 4669 de 2005, el cual determina el procedimiento para la aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- Decreto 1151 de 2008 el cual establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia a implementar por fases y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- Decreto 1083 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Resolución DAFP 1099 de 2017: “Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites”.
- La Ley 1955 de 2019: “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022” el cual define en uno de sus pactos, los lineamientos para la gestión pública efectiva.
- La Guía de Implementación de La Política de Racionalización de Trámites Cuarta Versión, la cual establece la directrices para mejorar el desempeño de los sectores e instituciones en términos de eficiencia y eficacia, eliminar las duplicidades y la colisión de funciones y competencias y fortalecer la coordinación y el rol del Estado como agente regulador.

### 2.2.3 OBJETIVOS

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, con el fin de facilitar la participación ciudadana, reducir costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Administración Departamental.
- Facilitar y promover el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la administración departamental, con el fin de mejorar el acceso de la ciudadanía a la información sobre los trámites que se desarrollen al interior de la Gobernación, creando condiciones de confianza en el uso de la TIC.

- Promover la confianza en el ciudadano en la Administración Departamental, aplicando el principio de la buena fe, con el fin de agilizar los procesos, prestando un servicio eficiente a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

#### **2.2.4 PLAN DE ACCIÓN**

En el Plan de Acción del componente RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES de la Administración Departamental, se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento en la implementación para la vigencia 2021, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

#### **Anexo No. 3** Componente Racionalización de Trámites



# COMPONENTE

## RENDICIÓN DE CUENTAS

---

- INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENIBLE
  - DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES
  - INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS
  - EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
-



## 2.3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

### 2.3.1 DEFINICIÓN

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información, diálogos y explicaciones de la gestión del gobierno departamental en un periodo determinado, permitiendo la interacción entre los servidores públicos, las entidades, ciudadanos y demás actores interesados en la gestión y sus resultados.

Este proceso tiene como finalidad principal la transparencia de la gestión Departamental y la adopción de los principios de Buen Gobierno. La Entidad líder de la política, es la Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública.

### 2.3.2 FUNDAMENTO LEGAL

- **La Constitución Política Colombiana** contempla disposiciones normativas relacionadas con el proceso de rendición de cuentas, el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, así como las obligaciones y responsabilidad política de los gobernantes de publicitar la información.
- **La Ley 152 de 1994** *“Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo”* en el artículo 43, establece la obligación del Gobernador o Alcaldes de presentar informe anual de ejecución de los Planes de Desarrollo a las Asambleas o Consejos, con el propósito de entregar las herramientas necesarias para el ejercicio del Control Político.
- **La Ley 489 de 1998** *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”* en el artículo 33 determina la realización de audiencias públicas cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de las entidades territoriales y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.



- **La Ley 962 de 2005** “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*” en el artículo 8 establece la obligatoriedad de mantener pública la información, determinando que todos los organismos y entidades de la Administración Pública deben tener a disposición de la comunidad, a través de medios impresos o electrónicos, telefónico o por correo, información básica de la entidad, funciones, servicios, regulaciones de trámites y procedimientos, localización de las dependencias, horarios, datos personales de los funcionarios a cargo para dirigir las quejas o reclamos, proyectos entre otra información, que no demanda la presencia del interesado para acceder a esta información.
- **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*” en el artículo 78, establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de ejecutar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, a través del desarrollo de las acciones necesarias que permitan involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Estableciendo, además, que las entidades tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.
- **La Ley 1712 de 2014** “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” en los artículos del 1 al 17 en los títulos Disposiciones Generales, Publicidad y Contenido de la Información, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- **La Ley 1757 de 2015** “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*” establece la obligatoriedad de las autoridades de la administración pública nacional y territorial de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

- **Que la Ley 1757 de 2015** *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”* a partir del Título IV, Capítulo I establece que el Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública y el acompañamiento del Departamento Nacional de Planeación, elaborará el Manual Único de Rendición de Cuentas, que se constituirá en la guía de obligatoria observancia para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas.
- **El Documento CONPES 3654 de 2010**, establece la obligación de la Rendición Pública de Cuentas con el propósito de informar y explicar sus acciones a todas aquellas personas naturales y/o jurídicas que tienen el derecho de exigirla en el ejercicio del control social de las acciones de los gobernantes.
- **El Decreto 2482 de 2012** *“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”* establece los lineamientos generales para la integración de la Planeación y la Gestión a través de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIPG, con el propósito de implementar dimensiones que contribuyen a mejorar el desempeño de la gestión pública generando la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- **La Ordenanza No. 010 de julio 25 de 2019** "Por medio de la cual se subroga la ordenanza 044 de 2009 “Por medio de la cual establece el procedimiento para la Rendición de Cuentas Públicas y Visibilidad de la Administración Departamental en el Quindío”.
- **Resolución 9667 del 25 de Noviembre de 2019** "Por medio de la cual se adopta el reglamento para la Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental del Quindío"

### 2.3.3 OBJETIVOS

- Construir una cultura de la rendición en el Departamento, en los servidores de la Administración Departamental y en los ciudadanos, promoviendo comportamientos institucionales mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias, y que conozcan sus derechos y deberes, que redunde en una mejor gestión pública.
- Fortalecer la responsabilidad de los servidores públicos por la gestión realizada ante los ciudadanos.

- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Propiciar un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la comunidad, con el fin de generar transparencia, restablecer la confianza entre gobernantes y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública.
- Informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados, sociedad civil y/u organizada sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción, propendiendo por el respeto, garantía y protección de los derechos humanos.
- Informar públicamente la gestión de la Administración Departamental durante cada periodo administrativo, que incluya los resultados de la gestión pública y los avances obtenidos en la garantía de los derechos.
- Cumplir con la responsabilidad de Rendir Cuentas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50, de la Ley 1575 de 2015.

#### **2.3.4 PLAN DE ACCIÓN**

- En el Plan de Acción del componente RENDICIÓN DE CUENTAS de la Administración Departamental se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2021, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

#### **Anexo No. 4 Rendición de Cuentas**



# COMPONENTE

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

- ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
  - FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN
  - TALENTO HUMANO
  - NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL
  - RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
-

## **2.4 COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **2.4.1 DEFINICIÓN**

Facilita el acceso a los servicios que brinda la Administración Departamental permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La Entidad líder de política es el DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

### **2.4.2 FUNDAMENTO LEGAL**

- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 que adopta el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” como metodología para el diseño y seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Ordenanza No 001 de 2017 “Por la cual se crea el sistema departamental de servicio a la ciudadanía - SDSC y se establecen los lineamientos generales para su implementación.”

### **2.4.3 OBJETIVOS**

- Generar mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción.
- Acercar la Administración Departamental a la comunidad, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles.
- Fortalecer los canales de atención al ciudadano en la Administración Departamental.
- Fomentar el fortalecimiento Institucional de las dependencias encargadas del servicio a la ciudadanía, mediante la expedición de lineamientos y políticas de

mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que se presta.

- Articular los canales de atención a la ciudadana en la Administración Departamental.

#### **2.4.4 PLAN DE ACCIÓN**

En el Plan de Acción del componente MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Administración Departamental, se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2021, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

**Anexo No. 5** Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.





# COMPONENTE

## MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

---

- TRANSPARENCIA ACTIVA
  - TRANSPARENCIA PASIVA
  - CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD
  - INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
  - MONITOREO
-

## **2.5 COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

### **2.5.1 DEFINICIÓN**

Recoger los lineamientos para la garantía, del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia

### **2.5.2 FUNDAMENTO LEGAL**

- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 de 2015: “Por medio del Cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- Resolución 1519 De 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

### **2.5.3 OBJETIVOS**

- Velar por la garantía del derecho fundamental de acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.
- Desarrollar acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.
- Garantizar el acceso a la información para que el ciudadano controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

- Mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano.

#### **2.5.4 PLAN DE ACCIÓN**

En el Plan de Acción del componente MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Administración Departamental se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2021, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

**Anexo No. 6** Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.



# COMPONENTE

INICIATIVAS ADICIONALES

## **2.6 COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES**

### **2.6.1 DEFINICIÓN**

Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Administración.

### **2.6.2 OBJETIVO**

Establecer como medida adicional la socialización del Código de Integridad de la Administración Departamental del Quindío, con el fin de que se convierta en una herramienta de consulta permanente, que establece los parámetros de comportamiento de la actuación de los servidores públicos, contribuyendo a combatir y prevenir la corrupción en el ente territorial.

### **2.6.3 PLAN DE ACCIÓN**

En el Plan de Acción del componente INICIATIVAS ADICIONALES de la Administración Departamental se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2021, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

**Anexo No. 7** Iniciativas Adicionales.

## **TITULO III SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **3.1 COMPETENCIA**

La verificación de la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quindío vigencia 2021, estará a cargo de la Oficina de Control Interno y de Gestión, de conformidad con el Formato de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, diseñado por la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública , debidamente adoptado por la Administración Departamental.

### **3.2 PUBLICACIÓN RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Los resultados del seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quindío vigencia 2021, estará a cargo de la oficina de Control Interno y de Gestión, los cuales serán publicados en la página web de la Administración así:

- **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

### **3.3 SEMAFORIZACIÓN**

Es el nivel de cumplimiento de las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje será el siguiente, considerando los criterios establecidos en la Cartilla ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Versión 2 del 2015 :



<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>ZONA</b>	<b>SEMÁFORO</b>
0-59%	Baja	Rojo
60-79%	Media	Amarillo
80-100%	Alta	Verde

## **TITULO IV DISPOSICIONES GENERALES**

### **4.1 INTEGRALIDAD**

Los Anexos PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO DE LA VIGENCIA 2021, hacen parte integral del mismo.

### **4.2 PUBLICACIÓN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quindío vigencia 2021, deberá ser publicado en la página web del ente territorial a más tardar 31 de enero de 2021.