



Secretaría de Planeación

MIPG

Modelo Integrado de Planeación y Gestión



Septiembre 2020

Secretaría de Planeación



DIMENSIÓN #3

GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS



mipg

modelo integrado
de planeación
y gestión



CONTENIDO

- 1. Dimensión Gestión con Valores para Resultados**
- 2. Políticas de esta Dimensión**
 - 2.1 Política Servicio al Ciudadano**
 - 2.2. Política de Participación Ciudadana**
- 3. Preguntas**



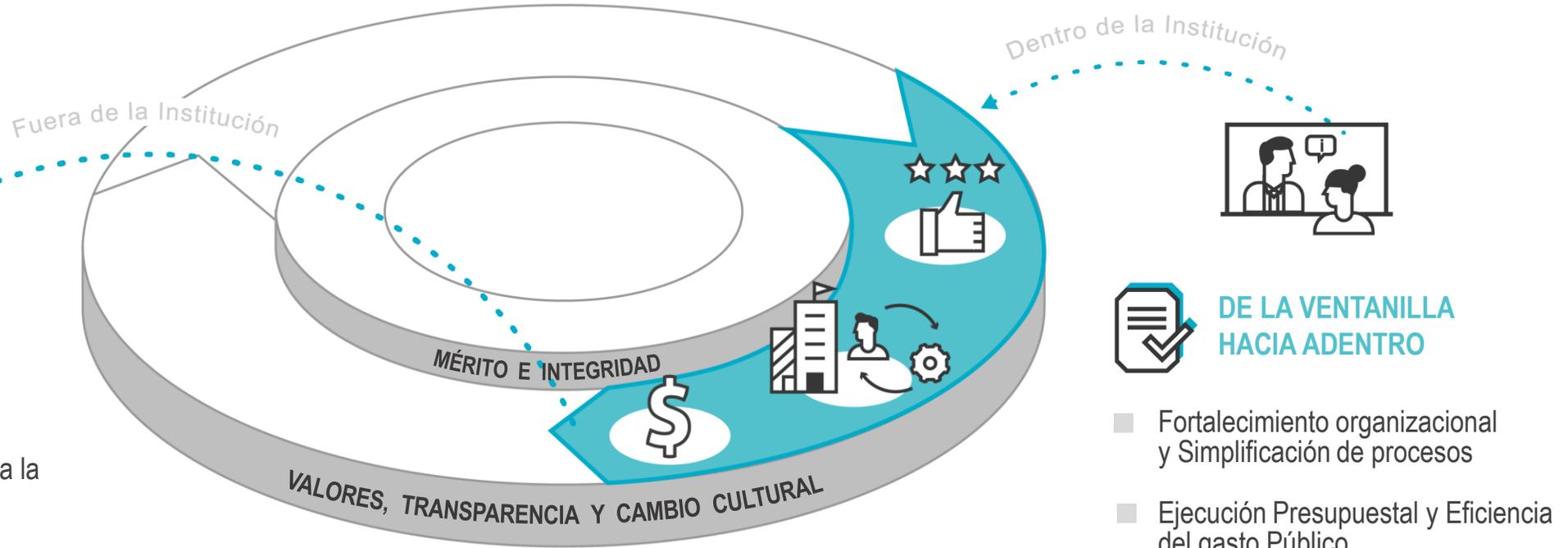
DIMENSIÓN 3

Gestión con Valores para Resultados



RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO

- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- **Servicio al Ciudadano**
- Racionalización de Trámites
- Participación Ciudadana en la Gestión
- Gobierno Digital
 - TIC para Servicios
 - TIC para Gobierno Abierto

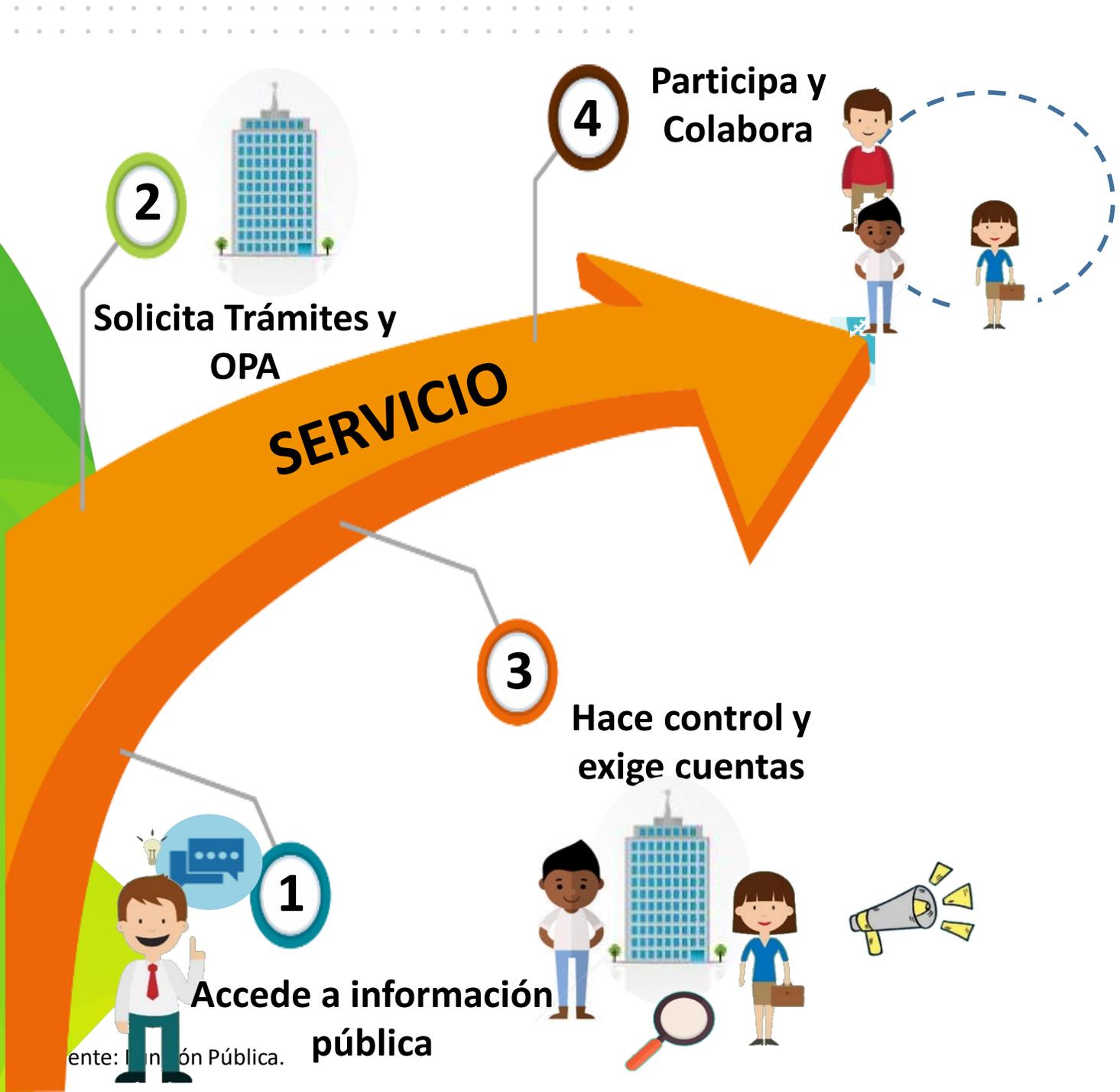


DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

- Fortalecimiento organizacional y Simplificación de procesos
- Ejecución Presupuestal y Eficiencia del gasto Público
 - Contratación
- Gobierno Digital
 - TIC para la Gestión
- Seguridad Digital
- Defensa Jurídica

Política: **Servicio al ciudadano**





ente: Información Pública.

pública

Escenarios de relacionamiento del ciudadano con el Estado

La política de servicio al ciudadano tiene el propósito de **facilitarle el acceso de los ciudadanos a sus derechos**, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de distintos canales; bajo principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano **no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos** o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, **sino como una labor integral** que requiere de: (i) **total articulación entre sus dependencias**, (ii) **compromiso expreso de la alta dirección** y (iii) **la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas**, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Principios Servicio al Ciudadano

1. Lenguaje claro:

La entidad me ofrece información clara y fácil de entender

2. Eficiencia:

La entidad me ofrece una respuesta oportuna y coherente con mi necesidad

3. Transparencia:

Puedo hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de las entidades en relación con mi solicitud

4. Consistencia:

Recibo la misma información de todos los servidores públicos a los que contacto en relación con mi solicitud

5. Oportunidad en el servicio:

Recibo una atención rápida y oportuna y se me ofrecen soluciones en los términos acordados

6. Calidad: Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia

7. Ajuste a necesidades y expectativas:

Las entidades entienden mis necesidades, situación económica y personal y diseñan canales y mecanismos que me permiten interactuar con ellas

Política de Servicio al Ciudadano en el **mipg**

El corazón del modelo es el **Talento Humano** y **la ciudadanía** es la razón de ser, el punto de partida y finalidad del modelo

RETOS DEL MODELO ASOCIADOS CON LA POLÍTICA

- ✓ Lograr la calidad en la gestión de las entidades (no formatos)
- ✓ Mejorar la articulación de las políticas
- ✓ Fortalecer la gestión en el territorio (homogenizar)

Política de Servicio al Ciudadano en el **mipg**

ANÁLISIS DE LA POLÍTICA EN CADA UNA DE LAS 7 DIMENSIONES DEL MODELO

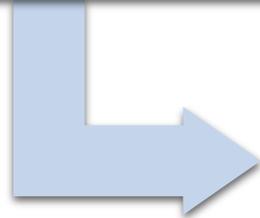


Política de Servicio al Ciudadano en el **mipg**



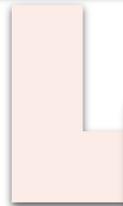
DIMENSIÓN 2

Direccionamiento Estratégico y planeación



Debe responder a:

- Grupo de ciudadanos a quien debe dirigir su oferta
- Cuáles son las necesidades
- Cuáles son los problemas
- Cuáles son los derechos que se deben garantizar



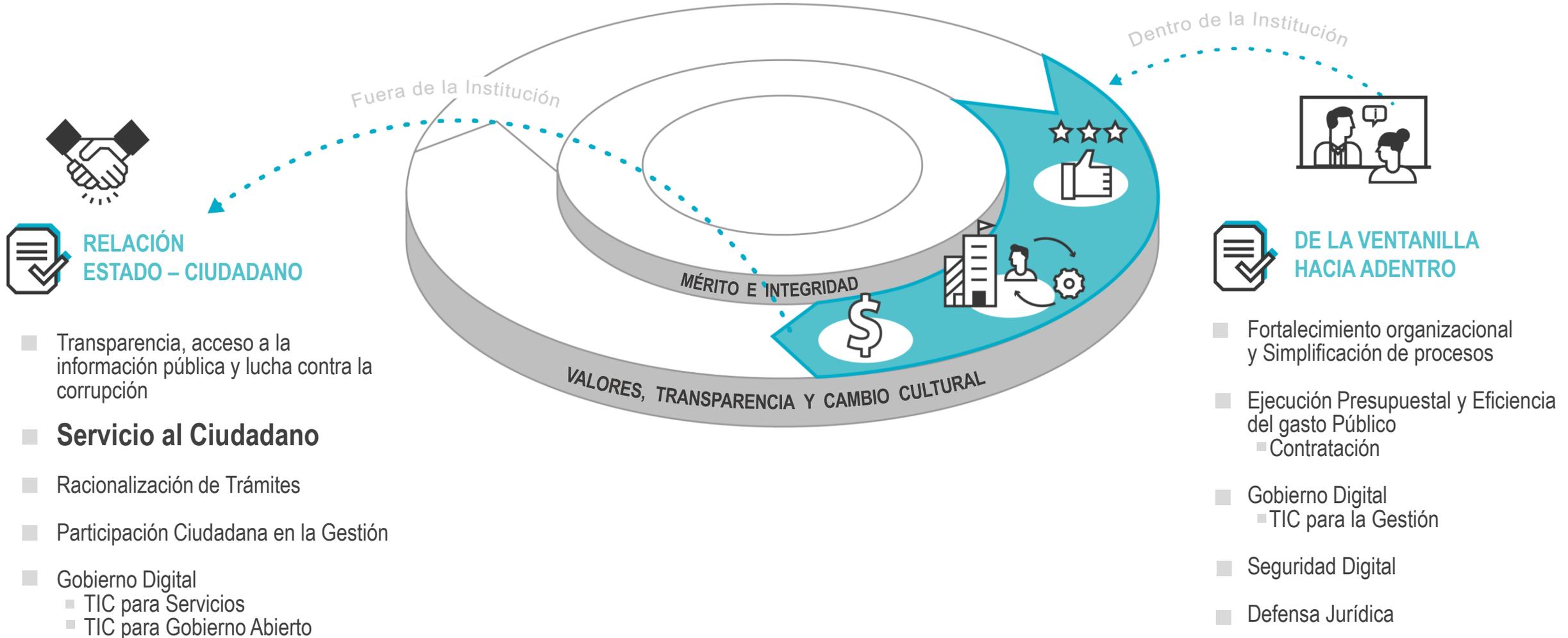
Áreas de Planeación y Servicio al Ciudadano

- Llevar a acabo el ejercicio de caracterización
- Involucrar a la ciudadanía en el diagnóstico y formulación
- Diseñar mecanismos que promuevan la Participación Ciudadana



DIMENSIÓN 3

Gestión con Valores para Resultados



Política de Servicio al Ciudadano en el **mipg**

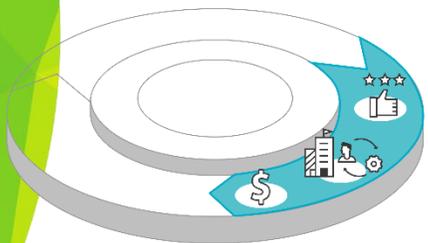
Relación Estado - Ciudadano

TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

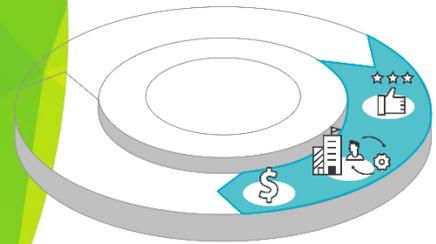
- Lenguaje claro
- Divulgación proactiva de información
- Protocolos para la respuesta a derechos de petición (transparencia pasiva)

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- Simplificar, estandarizar, optimizar, eliminar y automatizar; para reducir costos, tiempos, documentos, procesos y pasos
- Portafolio identificado y definido
- Estrategia de racionalización formulada e implementada
- Resultados cuantificados y difundido



Política de Servicio al Ciudadano en el **mipg**



Relación Estado - Ciudadano

PARTICIPACIÓN
CIUDADANA EN
LA GESTIÓN
PÚBLICA

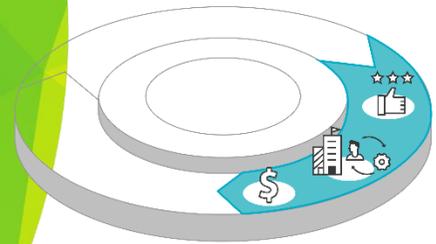
- Diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación para mejorar el servicio (trámites, canales, información)
- Segmentar grupos de valor (caracterización)

GOBIERNO
DIGITAL

- TIC para Gobierno Abierto: Trámites y OPAS en medios electrónicos ajustados a las características y necesidades de los grupos de valor
- Sistema integrado de peticiones

- FUNCIÓN PÚBLICA -

Política de Servicio al Ciudadano en el **mipg**



Relación Estado - Ciudadano

FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL
Y DE PROCESO

- Trabajar por procesos
- Simplificar los procesos asociadas a los trámites
- Gestionar recursos para la mejora del servicio

Política de Servicio al Ciudadano en el **mipg**



DIMENSIÓN 4

Evaluación de Resultados

Mediciones de percepción ciudadana

Buzones de quejas y reclamos

Uso de información para la mejora
institucional

Política de Servicio al Ciudadano en el **mipg**



DIMENSIÓN 5

Información **Y Comunicación**



- ✓ Lenguaje claro
- ✓ Homogenizar la información que se brinda a los ciudadanos a través de todos los canales
- ✓ Establecer lineamientos internos únicos para la atención y servicio al ciudadano
- ✓ Garantizar canales idóneos para la comunicación y transferencia de datos
- ✓ Adecuar los canales de atención de acuerdo con los resultados de la caracterización - accesibilidad

Política de Servicio al Ciudadano en el **mipg**

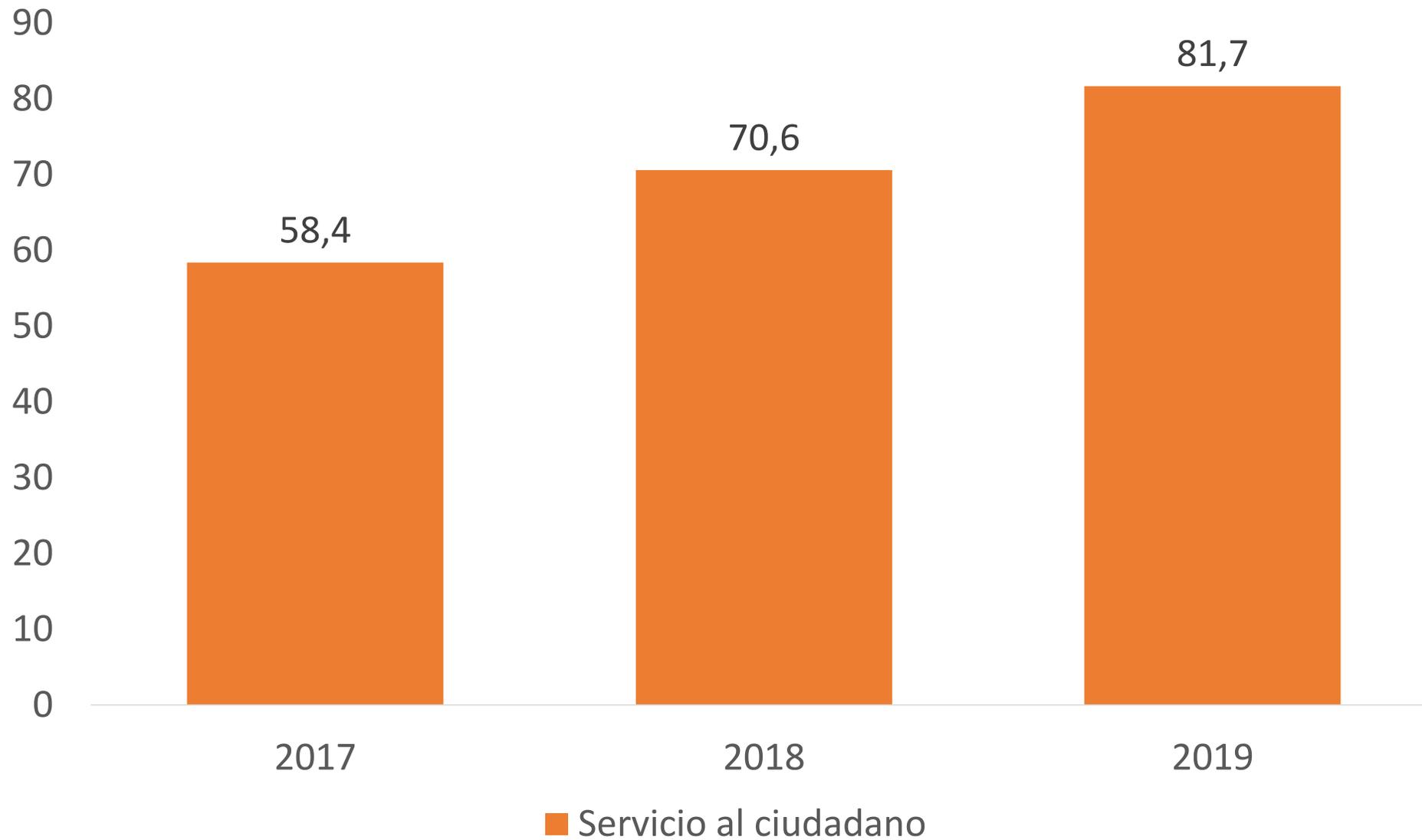


DIMENSIÓN 6

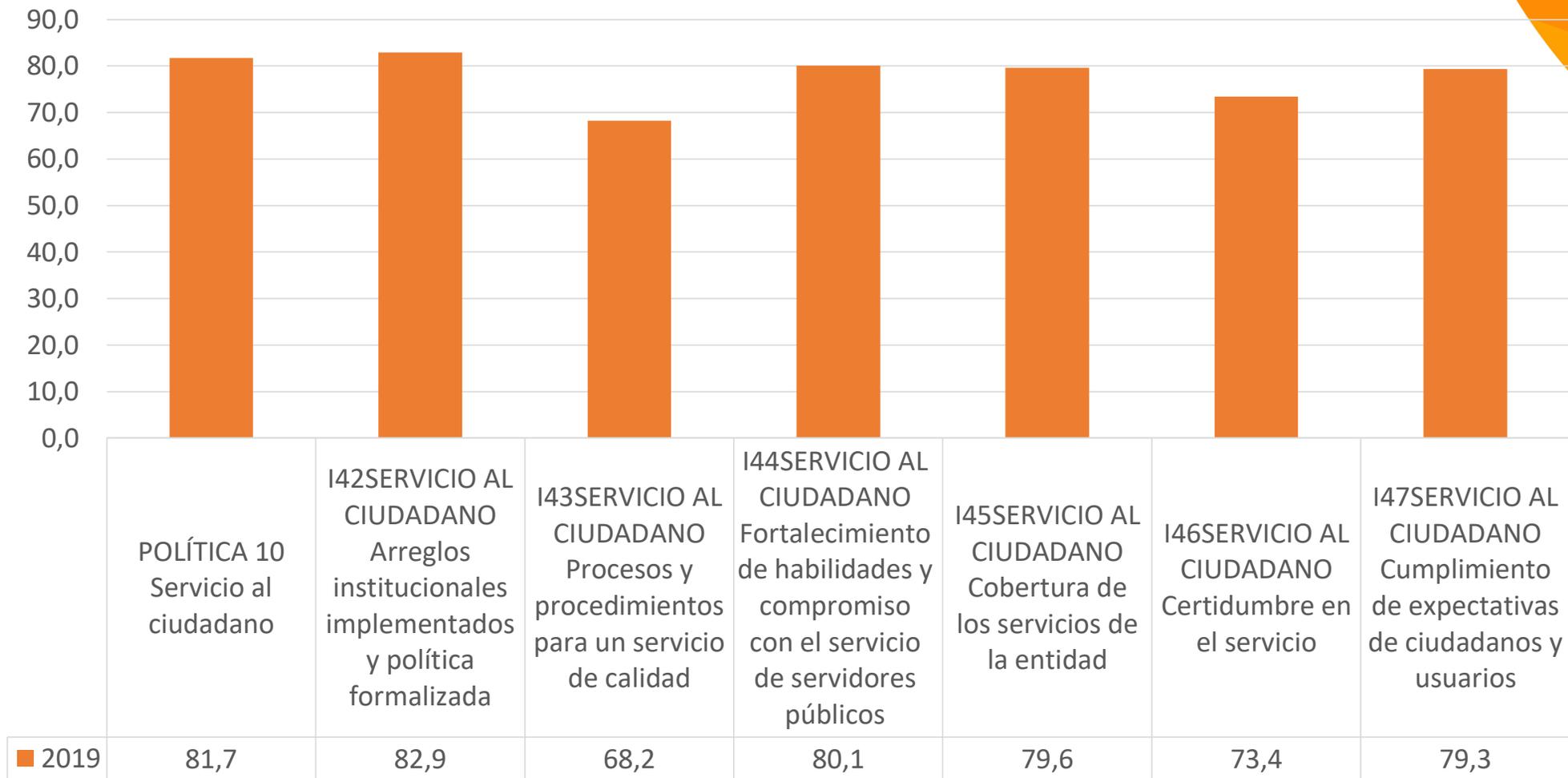
Gestión del Conocimiento y la Innovación

- Fortalece de manera transversal las demás dimensiones
- El conocimiento se genera y produce
- Promueve mecanismos de experimentación e innovación para desarrollar soluciones eficientes en:
 - tiempo
 - espacio
 - recursos

- FUNCIÓN PÚBLICA -



COMPONENTES POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO



Recomendaciones

- Establecer controles para evitar la materialización de riesgos asociados a la prestación del servicio o atención al ciudadano.
- Documentar y replicar las experiencias ciudadanas que se han identificado como innovadoras.
- Incorporar actividades relacionadas con el Programa de desvinculación asistida para pensionados dentro de la planeación del talento humano en la entidad.
- Incorporar actividades relacionadas con el Programa de desvinculación asistida por otras causales dentro de la planeación del talento humano en la entidad.
- Garantizar que se lleve a cabo la racionalización de los trámites que se planeó hacer para la vigencia.
- Garantizar que se lleve a cabo la racionalización de los OPAS que se planeó hacer para la vigencia.
- Mejorar las actividades de elaboración de normatividad mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
- Mejorar las actividades de racionalización de trámites mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.

Recomendaciones

- Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.
- Realizar de forma periódica un análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
- Utilizar atención a través de otra entidad como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
- Diseñar indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como guía de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
- Diseñar indicadores para medir el tiempo de espera como guía de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
- Diseñar indicadores para medir el tiempo de atención como guía de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

Recomendaciones

- Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) y otros estímulos para quienes se encuentren con distinto tipo de vinculación (provisionales, contratistas, etc.) en la entidad.
- Implementar un plan de formación relacionada específicamente con el servicio al ciudadano (Pqrds, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad; etc.) en la entidad.
- Implementar un sistema de gestión de PQRSD que permita al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna.
- Contar con otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna.
- Disponer de una herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales y que permita el escalamiento de peticiones a personal especializado, de acuerdo con sus niveles de complejidad (ejeChatbot).

Recomendaciones

- Contar con Módulos de Autogestión (totems o similares) en los puntos de atención presencial y con posibilidad de itinerancia, que permitan a los usuarios la autogestión de sus trámites.
- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente que tenga en cuenta a las personas en condición de discapacidad visual.
- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente que tenga en cuenta a las personas en condición de discapacidad auditiva.
- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente que tenga en cuenta a las personas en condición de discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera).
- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente que tenga en cuenta a las personas en condición de discapacidad física o con movilidad reducida.

Recomendaciones

- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente que tenga en cuenta a las personas en condición de discapacidad psicosocial.
- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente que tenga en cuenta a las personas en condición de discapacidad intelectual.
- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente que tenga en cuenta a menores de edad y niños.
- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente que tenga en cuenta a los adultos mayores.
- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente que tenga en cuenta a mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos.
- Implementar programas de cualificación en atención preferente e incluyente que tenga en cuenta a personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad.

Recomendaciones

- Adecuar canales de atención presenciales para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor.
- Adecuar canales de atención telefónicos para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor.
- Adecuar canales de atención virtuales para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor.
- Garantizar unas condiciones de acceso, que incluya en su infraestructura señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros.)
- Garantizar unas condiciones de acceso, que incluya en su infraestructura baños públicos con baterías sanitarias-baños acondicionados para personas en condición de discapacidad.

Recomendaciones

- Garantizar unas condiciones de acceso, que incluya en su infraestructura paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad.
- Incluir la señalización en alto relieve, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
- Incluir la señalización con imágenes en lengua de señas, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
- Incluir los pictogramas, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
- Incluir la señalización en otras lenguas o idiomas, dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
- Incluir los sistemas de orientación espacial (Wayfinding), dentro de los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad.
- Promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares, destinando recursos para tecnologías que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad visual.

Recomendaciones

- Promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares, destinando recursos para tecnologías que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad auditiva.
- Promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares, destinando recursos la contratación de talento humano que atienda las necesidades de los grupos de valor (ej.: traductores que hable otras lenguas o idiomas).
- Asegurar que la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador tiene capacidad de grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción.
- Asegurar que la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador tiene operadores que pueden brindar atención a personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej.: etnias).
- Asegurar que la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador cuenta con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad.

Recomendaciones

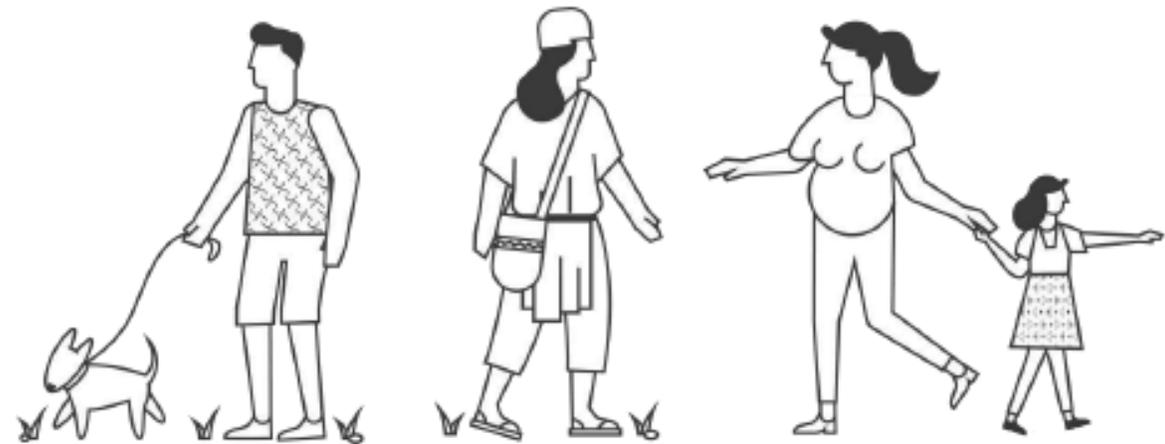
- Asegurar que la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador cuenta con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevos o Sistema de Interpretación-SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva.
- Contar con herramientas tales como la caracterización de los documentos, para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.).
- Analizar y evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro.
- Definir un procedimiento en la entidad para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.
- Dar respuestas completas, veraces y objetivas a las solicitudes de información hechas por los ciudadanos a la entidad.

Recomendaciones

- Entregar en formatos adecuados y prácticos de usar, que permitan al ciudadano o usuario encontrar fácilmente la respuesta dada a las solicitudes de información hechas a la entidad.
- Apropiar la norma que mejora la accesibilidad de los archivos electrónicos (ISO 14289-1) de la entidad, con el propósito de garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad.
- Enviar las comunicaciones o respuestas de la entidad a sus grupos de valor en un formato que garantiza su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a), con el propósito de garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad.

Política: **Participación Ciudadana en** **la Gestión Pública**

Esta política determina que las entidades **deberán diseñar, mantener y mejorar espacios de rendición de cuentas** (al igual que los demás escenarios de participación) de manera que se **garantice la participación ciudadana** en todo el ciclo de la gestión pública; en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, las entidades deben incluir en los planes de gestión de manera explícita la forma cómo se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia.





Cómo se planea la participación

- 1 Identifique los ciudadanos y los temas de mayor interés
- 2 Revise las actividades con las áreas misionales y de apoyo en las cuales generará espacios de participación.
- 3 Defina los canales presenciales o virtuales
- 4 Incluya acciones transversales: Capacitación, finalidad (...)



Tenga en cuenta las siguientes pasos, de manera que se garanticen los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública:

- 5 Defina recursos humanos, presupuestales y materiales
- 6 Establezca metas e indicadores
- 7 Consolide, analice y divulgue los resultados de la participación que generó su entidad

Formulación de la estrategia de Participación Ciudadana



Paso 1

Identifique los ciudadanos y los temas de mayor interés Previo a la planeación, tenga plenamente identificados los ciudadanos, usuarios o grupos de interés – en adelante ciudadanía- que atiende su entidad, así como los temas que despiertan mayor interés. (Considere los resultados de la caracterización de grupos de valor, desarrollada en la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación).



Paso 2

Identifique con sus áreas o procesos misionales potenciales espacios de participación Revise con todas las áreas o procesos de su entidad, tanto misionales como de apoyo, los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy participe, identifique los temas que pueden ser de interés para éstos y los escenarios en los que puede empezar a involucrarlos.



Paso 3

Defina canales y actividades Defina claramente las actividades que va a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública e identifique si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública. Así mismo, tenga claros los canales y los medios que empleará para llevar a cabo dichas acciones y actividades.



Paso 4

Incluya acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta.



Paso 5

Defina recursos humanos, presupuestales y materiales Incluya en su plan los recursos humanos, presupuestales y materiales que requiere para desarrollar los escenarios de participación. De una adecuada planeación de estos ítems dependerá que las acciones diseñadas se puedan implementar eficazmente.



Paso 6

Establezca metas e indicadores Establezca las metas e indicadores cuantificables a través de los cuales pueda hacerle seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan y que den cuenta de la incidencia y participación de sus grupos de interés en su gestión.



Paso 7

Consolide, analice y divulgue: Establezca mecanismos y herramientas que le permitan consolidar y dar a conocer las acciones que como entidad desarrolla para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de su entidad. Así mismo, sistematice los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten, contribuyan y retroalimenten su gestión.

Recomendaciones

En el diagnóstico.

- **Identifique las necesidades requeridas por los ciudadanos** para la garantía de sus derechos o para la priorización de las mismas. Esto le va a permitir a su entidad **orientar el objetivo de la formulación de su política, plan o proyecto.**

En la formulación de planes, programas, políticas o normas

- Que se vayan a realizar durante el año. Si va a expedir una resolución o proyecto de decreto que afecte al público, **recuerde incorporar a la ciudadanía dándolo a conocer con anterioridad**, convocando a los interesados a intervenir, e incorporando las mejoras que tengan lugar de acuerdo a los comentarios recibidos.

En la ejecución de políticas, programas o solución de problemas

- **Convoque a la ciudadanía a participar** en la construcción de **soluciones a las problemáticas de la entidad.** Recuerden que muchas veces los beneficiarios de nuestros servicios son los que pueden ayudar a encontrar soluciones a las dificultades de los mismos. No dude en incluir en su Plan, actividades que permitan a los ciudadanos intervenir con sus ideas o incluso apoyar a la entidad en la identificación y solución de problemas.

En el Control y evaluación.

- **Invite al ciudadano a hacer seguimiento, evaluación y control a su gestión.** Cree canales para que la ciudadanía de manera permanente opine sobre los resultados y manifieste su interés en **hacer control social** sobre los resultados e impacto de los mismos.



Departamento del Quindío
GOBERNACIÓN

DECRETO No. 127 DE FEBRERO DE 2020

“POR MEDIO DE CUAL SE REGLAMENTA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL PROCESO DE FORMULACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL 2020-2023”

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las contenidas en el artículo 305 y 339 a 344 de la Constitución Política de Colombia de 1991, la Ley 152 de 1994, Ley 489 de 1998 y la Ley 1757 de 2015, Y

CONSIDERANDO

- A. Que los artículos 339 al 344 de la Constitución Política de Colombia, Título XII, Capítulo 2 consagra las disposiciones que regulan los planes de desarrollo, preceptuando en el artículo 339: “Las entidades territoriales elaborarán y adoptarán de manera concertada entre ellas y el Gobierno Nacional, planes de desarrollo, con el objeto de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la Ley”.
- B. Que el artículo 2 de la Ley 152 de 1994 “Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo”, determina el ámbito de aplicación de los Planes de Desarrollo y la obligatoriedad de los Entes Territoriales de implementarlo.



Departamento del Quindío



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Departamento del Quindío



1

Instructivo de Participación en Audiencias Públicas Virtuales

(Artículo 22 Ley 1909 de 2018)

Plan Plurianual de Inversiones
y
Plan Departamental de Desarrollo 2020-2023
"Tú y Yo somos Quindío"

Secretaría de Planeación Departamental



Departamento del Quindío



Componente de Rendición de Cuentas

Las entidades deben mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Uno de los elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es el proceso de **rendición de cuentas**, que busca facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública.



El proceso de **rendición de cuentas** de las entidades debe cumplir con tres elementos centrales, que permitan garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión, así:

Información: Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

Diálogo: Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

Responsabilidad: Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Este elemento supone, además, la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.

Estrategia de Rendición de Cuentas

Paso 1. Preparación

- **Defina el área o grupo interno responsable del diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas.** Delegar el liderazgo para motivar e influir en los miembros de la organización, de una manera ética, positiva y democrática, el logro de los objetivos establecidos en el proceso de rendición de cuentas. Dicha área o grupo interno será responsable de liderar el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y facilitar su ejecución, seguimiento y evaluación.



- **Caracterice los grupos de valor** con el fin de garantizar que a los escenarios de rendición de cuentas acudan personas interesadas en conocer los avances de su gestión.
- **Identifique las necesidades de información de los grupos de valor**
- **Analice las debilidades y fortalezas de la estrategia de rendición de cuentas del año anterior**

Paso 2. Diseñe las actividades para la producción, publicación y divulgación de la Información.

Las actividades de producción de información, en el proceso de rendición de cuentas, deben dar razón sobre:

La gestión pública y sus resultados, mostrando el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional, dando razón de las responsabilidades asignadas a cada entidad en las normas o planes de gobierno.

El avance en la atención y garantía de los derechos ciudadanos a través de la gestión institucional así como la contribución al **cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.



Paso 3. Defina e implemente actividades de Diálogo



- Las entidades deben definir actividades para implementar escenarios de diálogo presencial. Recuerde que si no desarrolla actividades de información y diálogo de manera permanente deberá efectuar, como mínimo dos audiencias públicas, sin perjuicio de los modelos de diálogo que adicionalmente deberán desarrollar las entidades que están involucradas con la implementación de obligaciones del Acuerdo de Paz, que serán las establecidas por el Sistema de Rendición de Cuentas.
- Los espacios se podrán complementar con el uso de medios virtuales como chat, foros electrónicos, etc. Sin embargo, es importante recordar que los escenarios virtuales no sustituye los espacios presenciales tales como: audiencias, foros, mesas de trabajo, ferias de rendición de cuentas, reuniones,
- La participación efectiva de los ciudadanos y grupos de valor, en los escenarios de diálogo de rendición de cuentas, debe estar garantizada. Para ello, se sugiere promover ejercicios colaborativos que garanticen la evaluación ciudadana de la gestión pública y el desarrollo de propuestas de mejora.



Paso 4. Defina actividades de Responsabilidad

Se deben definir actividades que permitan fortalecer las capacidades institucionales para aplicar correctivos y acciones de mejora, así como asumir sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas. Este elemento cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública.

Ordenanza 0010 de 2019



Asamblea Departamental

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
ORDENANZA-NÚMERO 0010 DE 2019 JUL 2019

“POR MEDIO DE LA CUAL SE SUBROGA LA ORDENANZA 044 DE 2009 “POR LA CUAL ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICAS Y VISIBILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL EN EL QUINDÍO”

La Asamblea Departamental del Quindío, en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Artículo 300, numeral 1 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y el artículo 60 del Decreto 1222 de 1986 “Por el cual se expide el Código de Régimen Departamental” y la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”,

ORDENA

CAPÍTULO I. RENDICIÓN DE CUENTAS

ARTICULO PRIMERO. OBJETO DE LA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS. La Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental tendrá por objeto 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.

ARTÍCULO SEGUNDO. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL. La Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental del Quindío deberá cumplir con tres principios básicos que fundamenta la actitud permanente del servidor público:

- 1) **Continuidad y permanencia:** La Administración Departamental, rendirá cuentas de manera permanente y continua a la ciudadanía, en cumplimiento del Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional a través de la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.
- 2) **Apertura y transparencia:** La Administración Departamental rendirá cuentas como una expresión de control social la cual comprende acciones de petición de información y explicaciones, por parte de la ciudadanía y los grupos de interés; buscando garantizar la transparencia de la gestión de la Administración Pública y lograr la adopción de principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en la cotidianidad del servidor público.

Resolución 9667 de 2019

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Departamento del Quindío

GOBERNACIÓN

RESOLUCIÓN NUMERO 9667 25 DE 2019

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO”

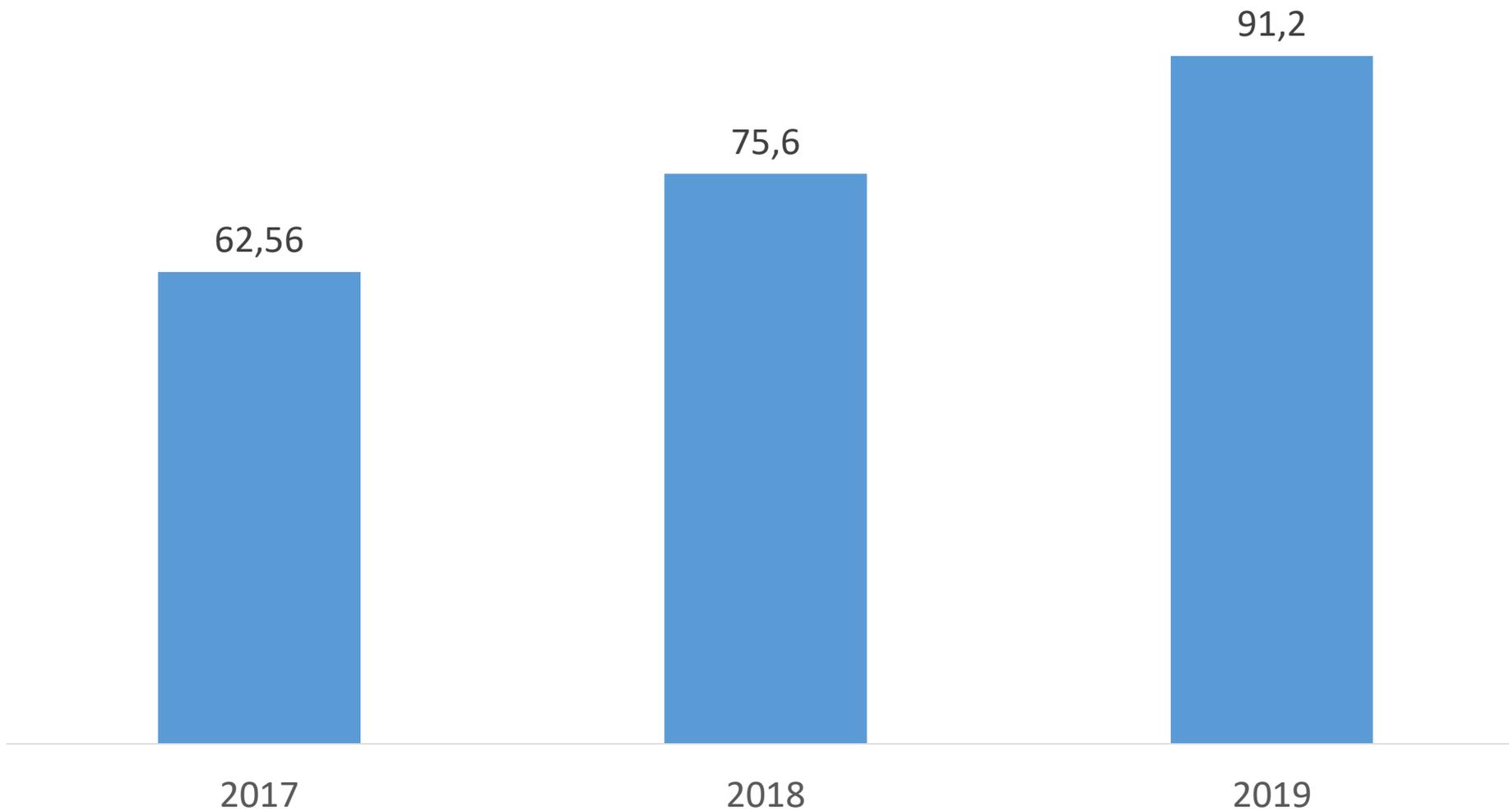
EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las contenidas en el artículo 286 de la Constitución Política de Colombia, las Leyes 152 de 1994, 489 de 1998, 734 de 2002, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015 y demás normas concordantes vigentes, y

CONSIDERANDO

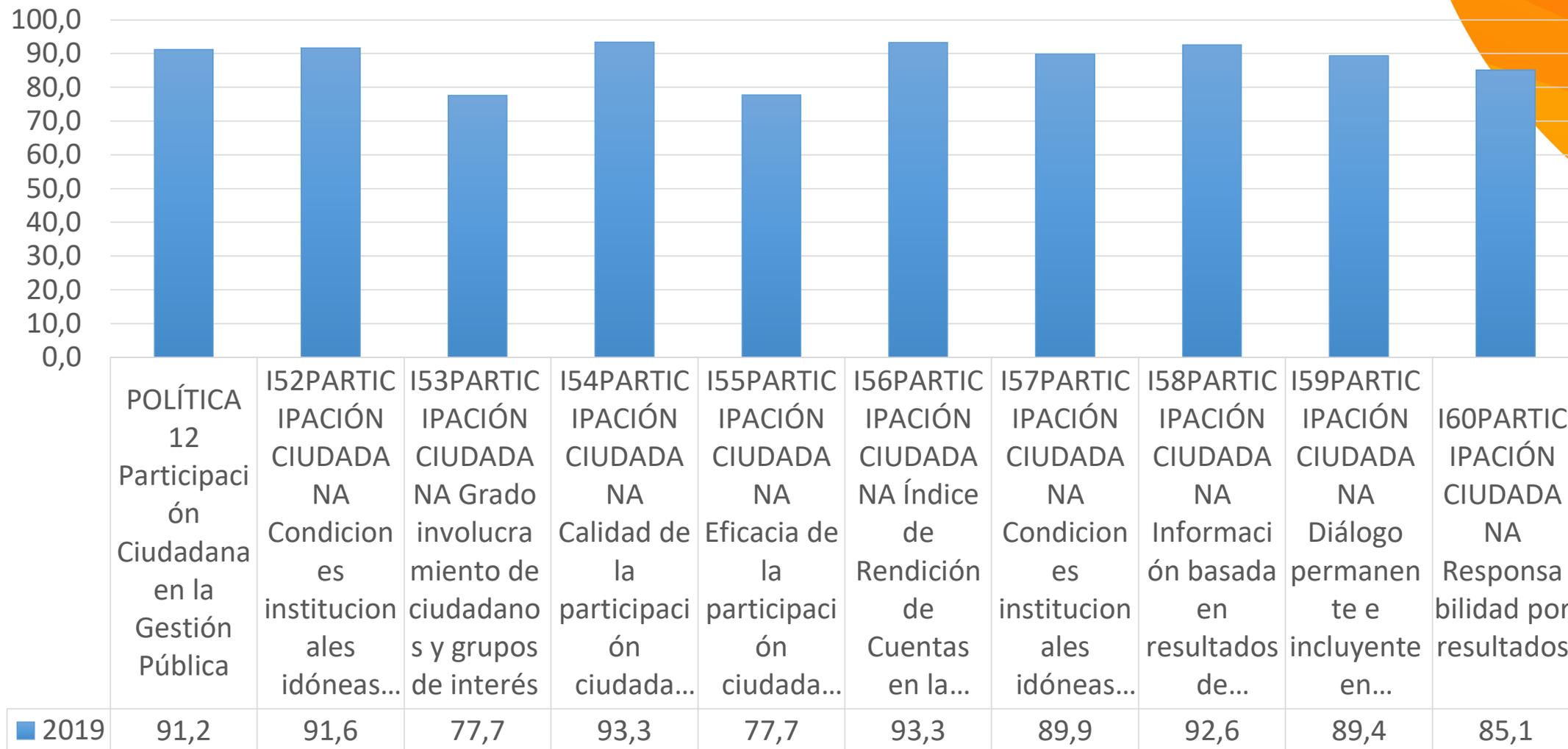
- A. Que el artículo 1 de la Constitución Política, consagra que Colombia es un Estado Social de Derecho, organizado en forma de república unitaria, con autonomía de sus entidades territoriales.
- B. Que el artículo 286 de la Carta, lista las entidades territoriales, entre las que se encuentran los departamentos, los que al tenor de lo señalado en el artículo 287 ibidem, tienen derecho a gobernarse por sus propias autoridades y gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, dentro de los límites de la Constitución y la Ley.
- C. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 303 de la Constitución Política, el Gobernador es el jefe de la administración seccional y representante legal del Departamento.
- D. Que la Carta fundamental establece en el artículo 305, entre otras funciones del Gobernador, la preceptuada en el numeral 1, que a la letra señala: “Cumplir y hacer cumplir la Constitución, las leyes, los decretos del gobierno y las ordenanzas de las asambleas departamentales”.
- E. Que la Constitución Política colombiana contempla disposiciones normativas relacionadas con el proceso de rendición pública de cuentas, el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social,



POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA



COMPONENTES POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN



Recomendaciones

- Formular planes de mejora eficaces que contribuyan a satisfacer las necesidades de los grupos de valor.
- Tener en cuenta las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
- Desarrollar acciones para fortalecer la relación con el ciudadano puntualmente orientado a la atención de grupos étnicos según resolución No. 667 de 2018 sobre competencias funcionales de las áreas o procesos transversales.
- Establecer e implementar procesos de ideación con grupos de valor o de interés.
- Convocar la mayor cantidad posible y acorde con la realidad de la entidad, de grupos de valor y otras instancias, en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Emplear diferentes medios digitales en los ejercicios de participación realizados por la entidad.
- Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.

Recomendaciones

- Implementar diferentes acciones de diálogo, acordes a la realidad de la entidad, para el proceso de rendición de cuentas.
- Hacer uso de medios digitales para implementar las actividades de elaboración de normatividad formuladas en la estrategia de participación ciudadana de la entidad.
- Hacer uso de medios digitales para implementar las actividades de ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas formuladas en la estrategia de participación ciudadana de la entidad.
- Hacer uso de medios digitales para implementar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadanas formuladas en la estrategia de participación ciudadana de la entidad.
- Mejorar las actividades de elaboración de normatividad mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
- Mejorar las actividades de racionalización de trámites mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.

Recomendaciones

- Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.
- Divulgar con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés las acciones de mejoramiento que la entidad implementó a partir de los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas.
- Divulgar información sobre la oferta de información en canales electrónicos de la entidad en los ejercicios de rendición de cuentas.
- Divulgar información sobre la oferta de información en canales presenciales de la entidad en los ejercicios de rendición de cuentas.
- Divulgar información sobre los conjuntos de datos abiertos de la entidad en los ejercicios de rendición de cuentas.
- Implementar un plan de formación relacionada específicamente con el servicio al ciudadano (Pqrd, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad; etc.) en la entidad.

Recomendaciones

- Definir un procedimiento en la entidad para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.
- Apropiar la norma que mejora la accesibilidad de los archivos electrónicos (ISO 14289-1) de la entidad, con el propósito de garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad.
- Enviar las comunicaciones o respuestas de la entidad a sus grupos de valor en un formato que garantiza su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a), con el propósito de garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad.

3. PREGUNTAS



CONTACTO

DIANA MILENA LÓPEZ MARTÍNEZ

Contratista

Secretaría de Planeación Departamental

E-mail: dianalopez1228@gmail.com

Cel.: 310 4196717





GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO

¡GRACIAS!



Departamento del Quindío



Departamento del Quindío

