



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VIGENCIA 2022
VIGENCIA 2022- Versión 1**



**PRIMER COMPONENTE:
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

No.	Subcomponente	Actividad	Meta	Medición Meta (o registro)	Responsable	Fecha (día-mes-año)
1	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Socializar la Política de Administración del Riesgo de la Administración Departamental (Objetivos, estrategias, acciones, recursos, responsables, talento humano requerido, seguimiento y evaluación) de conformidad con los últimos lineamientos metodológicos de la DAFP a las secretarías Sectoriales de la Administración Departamental.	Socializar la Política de Administración del Riesgo a las 17 Secretarías de la Administración Departamental.	No. de Secretarías con procesos de socialización / No. de Secretarías Sectoriales *100	Secretaría de Planeación	30/04/2022
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar y consolidar los Mapas de Riesgos de los procesos de la Administración Departamental de manera participativa, conforme a la metodología diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública " Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4".	Actualizar y Socializar El Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa, conforme a la metodología de la Secretaría de Transparencia	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado de manera participativa.	Secretaría de Planeación Líderes de procesos	30/04/2022
3	Consulta y divulgación	Divulgar al interior de la Administración Departamental los Mapas de Riesgos de Corrupción, a través de los correos electrónicos de las Secretarías Sectoriales, para fomentar su entendimiento y aplicación de controles.	Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de los correos electrónicos de las Secretarías Sectoriales y página web de la entidad	No. de Secretarías, con procesos de divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción/ No. de Secretarías de la Administración Departamental*100	Secretaría de Planeación	30/04/2022
		Elaborar y Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web de la Administración Departamental Link Transparencia, de acuerdo a lo establecido en el documento "Estrategias para la construcción del PAAC - Versión 2, de la Secretaría de la Presidencia de la República.	Elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en la página web de la Administración Departamental Link Transparencia.	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC elaborado y publicado en el enlace de la página web de la Administración Departamental Link Transparencia.	Secretaría de Planeación- Secretaría de Tecnologías de la Información y comunicación TICS	31/01/2022
4	Monitoreo y Revisión	Socializar el seguimiento de los Mapas de Riesgos de Corrupción a través de la plataforma RISC de la Contraloría Departamental del Quindío, a los diferentes unidades ejecutoras		No se socializaciones realizadas / 17 socializaciones *100	Secretaría de planeación	28/02/2022
		Realizar monitoreo y revisión a los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos de la Administración Departamental, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles establecidos y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.	Realizar 3 monitoreos y revisiones a los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos de la Administración Departamental: * Primer monitoreo y revisión con corte al 30 de Abril. *Segundo monitoreo y revisión con corte al 31 de Agosto. *Tercer monitoreo y revisión con corte al 31 de diciembre, a través de la plataforma de la Contraloría Departamental	No. de monitoreos y revisiones realizadas/ No. de monitoreos y revisiones programados*100	Secretarías de Despacho	31/12/2022
5	Seguimiento y evaluación	Realizar seguimiento y evaluación al Primer componente Plan del Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC; Gestión del Riesgo de Corrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Departamental, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Realizar 3 seguimientos y evaluaciones al Componente de Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Departamental: * Primer Seguimiento con corte al 30 de Abril. *Segundo seguimiento con corte al 31 de Agosto. *Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre, a través de la plataforma de la Contraloría Departamental	No. de seguimientos y evaluaciones realizadas/ No. de seguimientos y evaluaciones programadas*100	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022
		Realizar socialización de los resultados de la evaluación del seguimiento al Primer Componente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC; Gestión del Riesgo de Corrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Departamental al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Departamental.	Realizar tres socializaciones en el año: * Primer socialización con corte al 30 de Abril. *Segundo seguimiento con corte al 31 de Agosto. *Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre.	No. de socializaciones realizadas/ No. de socializaciones programadas*100	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VIGENCIA 2022
VIGENCIA 2022 - Versión 1**



**SEGUNDO COMPONENTE:
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

No.	Subcomponente	Actividad	Meta	Medición Meta (o registro)	Responsable	Fecha (día-mes-año)
1	Preparación	Socializar el Acto Administrativo a través del cual se conforma el equipo Técnico de trabajo para la racionalización de trámites de la Administración Departamental, responsable de la recolección de información, análisis, diagnóstico y apoyo para el cumplimiento de los diferentes pasos de la metodología implementada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.	Realizar una socialización del Acto Administrativo a través del cual se conforma comité técnico para la racionalización de trámites de la Administración Departamental.	No. de socializaciones realizadas / No. de socializaciones programadas*100	Secretaría de Planeación - Secretarías de Despacho- Equipo Técnico de Racionalización	31/03/2022
2		Socializar la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación donde resalten la importancia del enfoque por procesos y la visión de la Administración Departamental en realización de los trámites institucionales y su significado en términos de bienestar y garantía de derechos ciudadanos.	Realizar un proceso de socialización de la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación.	No. de capacitaciones realizadas/ No. de capacitaciones proyectadas*100	Secretaría de Planeación - Secretarías de Despacho- Equipo Técnico de Racionalización	31/03/2022
3	Identificación de los Trámites	Identificar el inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del Sistema Único de Información de Trámites SUIT (artículo 40 del Decreto -Ley 019 de 2012, verificando que se encuentren debidamente definidos y documentados, con soportes de procesos y flujos administrativos requeridos para su realización.	Identificar un inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	No. de Inventarios realizados / No. de inventarios programados *100	Secretaría de Planeación - Secretarías de Despacho- Equipo Técnico de Racionalización	30/04/2022
4	Priorización de Trámites	Realizar la priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental, a través de las variables externas e internas que afectan el trámite con el propósito de establecer los criterios de intervención para la mejora del mismo.	Elaborar el documento de priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental.	No. de documentos de priorización elaborado / No. de documentos de priorización programados *100	Secretaría de Planeación - Secretarías de Despacho- Equipo Técnico de Racionalización	30/04/2022
6	Racionalización de Trámites	Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites de la Administración Departamental de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública: a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.	Realizar el proceso de racionalización de trámites en la Administración Departamental.	No. de procesos realizados/ No. de procesos Programados *100	Secretaría de Planeación - Secretarías de Despacho- Equipo Técnico de Racionalización	30/06/2022
7		Realizar virtualización de trámites y/o servicios de la Administración Departamental de conformidad con los lineamientos metodológicos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.	Realizar la virtualización de dos (2) trámites y/o servicios de la Administración Departamental.	No. de trámites y/o servicios virtualizados/ No. total de trámites programados. *100	Secretaría de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	31/12/2022
8	Seguimiento y evaluación	Realizar seguimiento y evaluación al Segundo componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC: Racionalización de Trámites de la Administración Departamental, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Realizar 3 seguimientos y evaluaciones al Segundo componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC: Racionalización de Trámites de la Administración Departamental. * Primer Seguimiento con corte al 30 de Abril. *Segundo seguimiento con corte al 31 de Agosto. *Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre.	No. de seguimientos y evaluaciones realizadas/ No. de seguimientos y evaluaciones programadas*100	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022
9		Realizar socialización de los resultados de la evaluación del seguimiento al Segundo componente Plan del Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC: Racionalización de Trámites de la Administración Departamental, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Departamental.	Realizar tres socializaciones en el año: * Primer socialización con corte al 30 de Abril. *Segundo seguimiento con corte al 31 de Agosto. *Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre.	No. de socializaciones realizadas/ No. de socializaciones programadas*100	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VIGENCIA 2022
VIGENCIA 2022 - Versión 1



TERCER COMPONENTE : RENDICIÓN DE CUENTAS

No.	Subcomponente	Actividad	Meta	Medición Meta (o registro)	Responsable	Fecha (día-mes-año)
1	Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	Realizar la caracterización de los actores y grupos de interés, que maneja la Administración Departamental con el fin de lograr un incremento de los procesos de participación ciudadana en la Rendición Pública de Cuentas.	Realizar la caracterización de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental	No de caracterizaciones realizadas/ No de caracterizaciones programas *100	Secretaría de Planeación Departamental	28/02/2022
2		Realizar un balance interno de proceso de Rendición Pública de Cuentas del año inmediatamente anterior con la participación de las 17 secretarías sectoriales con el propósito de identificar fortalezas, retos y aspectos a mejorar en el nuevo ciclo	Realizar un balance interno de proceso de Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2020, con la participación de las 17 secretarías sectoriales.	No. de secretarías sectoriales que participaron en el balance de la RPC /No. total de secretarías *100	Secretaría de Planeación Equipo Líder Proceso de Rendición Pública de Cuentas	30/03/2022
3		Implementar El Comité Territorial del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del departamento del Quindío, con el propósito de lograr la articulación de actores en los procesos de Rendición , generar condiciones de confianza y garantizar el control social.	Implementar El Comité Territorial del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del departamento del Quindío, a través de la realización de dos reuniones (semestral) .	No de reuniones realizadas/ No. de reuniones proyectadas	Secretaría de Planeación Equipo Líder Proceso de Rendición Pública de Cuentas	31/12/2022
4		Elaborar y publicar el cronograma de actividades del proceso de Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental vigencia 2021 , considerando lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2, la Ordenanza No. 010 de 2019 "POR MEDIO DE LA CUAL SE SUBROGA LA ORDENANZA 044 DE 2009 "POR MEDIO DE LA CUAL ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LA RENDICION DE CUENTAS PÚBLICAS Y VISIBILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL EN EL QUINDIO" y la Resolución No. 9767 de 2019 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO", contemplando las cinco etapas del proceso: aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación.	Elaborar y publicar el cronograma de actividades del proceso de Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental vigencia 2021	No. de etapas del cronograma de RPC elaboradas y publicadas/ No. de etapas proyectadas	Secretaría de Planeación Equipo Líder Proceso de Rendición Pública de Cuentas	31/05/2022
5		Capacitar a los funcionarios y contratistas de las Secretarías de la Administración Departamental sobre la cultura de la Rendición Pública de Cuentas, generando una estrategia de evaluación, para exaltar a las personas que obtengan calificaciones más altas.	Capacitar a los funcionarios y contratistas de la 17 Secretarías de la Administración Departamental en la cultura de la Rendición de Cuentas.	No. de Secretarías con procesos de capacitación y evaluación realizados/ No. de Secretarías de la Administración Departamental *100	Secretaría de Planeación	30/05/2022
6		Capacitar a las diferentes instancias de Participación Ciudadana sobre el proceso de Rendición de Cuentas, dándoles a conocer la metodología, con el fin de brindarles herramientas para lograr una mayor participación en los procesos de Rendición de Cuentas de la Administración Departamental	Capacitar a las diferentes Instancias de participación ciudadana que se lideran al interior de las 17 Secretarías Sectoriales de la Administración Departamental, en el proceso de participación ciudadana.	No de Secretarías sectoriales con procesos de capacitación a las Instancias de Participación ciudadana realizados /No. de Secretarías Sectoriales *100	Secretarías Sectoriales Equipo Líder Proceso de Rendición Pública de Cuentas	30/03/2022
7		Realizar socialización en las secretarías sectoriales de la Administración Departamental del Decreto Nacional 230 de 2021 " Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas SNDC " y el Decreto Departamental 60.07.03-00654 de 2021 "Por medio del cual se conforma El Comité Territorial del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del Departamento del Quindío" , con el propósito de trabajar de manera articulada para dar cumplimiento a la disposiciones del orden nacional sobre la materia.	Realizar socialización a las 17 Secretarías Sectoriales de la Administración Departamental, sobre los actos Administrativos que reglamentan la implementación del Sistema Nacional de rendición Pública de Cuentas.	No de Secretarías sectoriales con procesos de capacitación a las instancias de Participación ciudadana realizados /No. de Secretarías Sectoriales *100	Secretaría de Planeación Equipo Líder Proceso de Rendición Pública de Cuentas	30/03/2022
8		Realizar socialización al Comité Territorial del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del departamento del Quindío del Decreto Nacional 230 de 2021 " Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas SNDC " y del Decreto Departamental 60.07.03-00654 de 2021 "Por medio del cual se conforma El Comité Territorial del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del Departamento del Quindío" como instancia encargada de coordinar las actividades estatales y de los particulares, relacionadas con la rendición de Cuentas.	Realizar socialización al Comité Territorial del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del departamento del Quindío del Decreto Nacional 230 de 2021 " Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas SNDC " y del Decreto Departamental 60.07.03-00654 de 2021 "Por medio del cual se conforma El Comité Territorial del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del Departamento del Quindío"	No. de socializaciones realizadas/ No. de socializaciones proyectadas * 100	Secretaría de Planeación Equipo Líder Proceso de Rendición Pública de Cuentas	30/03/2022
9		Elaborar y divulgar Informe de las principales ejecutorias de la gestión departamental de la vigencia vigencia 2021 , con el propósito de afianzar la relación Comunidad - Estado y fomentar la Ley de Transparencia dando a conocer el accionar de las ejecutorias de la Administración.	Elaborar el Informe de Gestión de la Vigencia 2021, con el propósito de afianzar la relación Comunidad - Estado y fomentar la Ley de Transparencia dando a conocer el accionar de la Administración Departamental.	No. de Informes de Gestión elaborados / No. de Informes de Gestión Programados *100	Secretaría de Planeación - Secretaría Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	30/06/2022
10		Divulgar los principales logros de la Administración Departamental a través de diferentes medios de comunicación: Redes sociales, medios escritos y audiovisuales, con el propósito de garantizar en principio de la transparencia , participación democrática, control ciudadano y político sobre las actuaciones, ejecuciones e inversiones de la Administración Pública	Divulgar a través de tres medios de comunicación (Redes sociales, medios escritos y audiovisuales,) los principales "Logros de la Gestión Departamental Vigencia 2021"	No. de medios de divulgación y comunicación utilizados / No de medios de divulgación programados *100	Dirección Oficina Privada	30/12/2022
		Realizar Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan la gestión administrativa, en los municipios del Departamento con el propósito de generar espacios de doble vía con la ciudadanía con la sociedad civil y/o Organizadas	Realizar 12 Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan la gestión administrativa en los municipios del Departamento del Quindío	No. de Eventos de Rendición de Cuentas Realizados / No. de Eventos de Rendición de Cuentas Programados *100	Secretaría de Planeación- Dirección Oficina Privada - Secretarías Sectoriales.	30/06/2022

11	Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Implementar un Nodo del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas, en el Evento de Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental vigencia 2021, previo trámite ante el Comité Nacional del Sistema, producto de un ejercicio colaborativo bajo los parámetros poblacional sectorial y/o temático, con el propósito de coordinar y potenciar las actividades adelantadas en el marco de los ejercicios de rendición.	Implementar un Nodo del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas, en el Evento de Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental vigencia 2021.	No. de Nodos implementados en el evento de Rendición Pública de Cuentas / No. de Nodos proyectados *100	Secretarías Planeación Equipo Líder Proceso de Rendición Pública de Cuentas	30/06/2022
		Realizar " Encuentros Ciudadanos" en el Departamento del Quindío en aplicación de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.	Realizar 30 " Encuentros Ciudadanos" en el Departamento del Quindío.	No. de "Encuentros Ciudadanos" realizados /No. de "Encuentros Ciudadanos" programados *100	Dirección Oficina Privada	31/12/2022
12	Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora .	Aplicar y analizar encuesta de evaluación del Evento Rendición de Cuentas vigencia 2021, con el propósito de ser aplicada a la sociedad civil y organizada, participante de las reuniones realizadas .	Aplicar y analizar la encuesta de evaluación del Evento de Rendición de Cuentas vigencia 2021	No. encuestas aplicadas y analizadas / No. Encuestas aplicadas y analizadas programados *100	Oficina de Control Interno y de Gestión	30/06/2022
13		Elaborar Informe de Evaluación y Seguimiento dentro de los cinco días siguientes a la Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión	Elaborar Informe de Evaluación y Seguimiento dentro de los cinco días siguientes a la Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental vigencia 2021	No. de Informes Realizados / No. de Informes Programados *100	Oficina de Control Interno y de Gestión	5/07/2022
14		Realizar socialización de resultados del Seguimiento y Evaluación de la Rendición de Cuentas vigencia 2021, al Consejo de Gobierno de la Administración Departamental, con el propósito de generar Plan de Mejoramiento sobre las debilidades del proceso en caso de proceder.	Realizar socialización al Consejo de Gobierno de la Administración Departamental, sobre el seguimiento y evaluación de Rendición de Cuentas vigencia 2021.	No. de socializaciones de Seguimiento y evaluación realizadas/ No. de socializaciones programadas*100	Oficina de Control Interno y de Gestión - Dirección Oficina Privada.	30/06/2022
15		Presentar Informe a la Asamblea Departamental sobre el proceso de Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2021, dentro de los 10 días siguientes a su realización	Presentar Informe a la Asamblea Departamental, sobre el proceso de Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2021.	No de Informes Presentados/ No de Informes Programados*100	Dirección Oficina Privada- Secretaría de Planeación Departamental - Oficina de Control Interno y de Gestión.	10/07/2022
16		Presentar Informe de Gestión de la vigencia 2022 a la Asamblea Departamental en cumplimiento del artículo 22 de la Ley 1909 de 2018, antes del 31 de diciembre de 2022	Presentar Informe de Gestión de la vigencia 2021 a la Asamblea Departamental	No de Informes Presentados/ No de Informes Programados*100	Dirección Oficina Privada - Secretaría de Planeación Departamental	31/12/2022
17		Realizar seguimiento y evaluación al COMPONENTE DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS.	Realizar tres seguimientos y evaluaciones al COMPONENTE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS de la Gobernación del Quindío. ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.	No. de seguimientos y evaluaciones realizadas /No. de seguimientos y evaluaciones programadas.*100	Oficina de Control Interno y de Gestión.	31/12/2022
18		Realizar socializaciones de los resultados de las evaluaciones de seguimiento y control al Componente RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS de la Gobernación del Quindío, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Realizar tres socializaciones de los resultados de las evaluaciones de seguimiento y control al Componente RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	No. de socializaciones realizadas/ No. de socializaciones programadas.*100	Oficina de Control Interno y de Gestión.	31/12/2022



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VIGENCIA 2022
VIGENCIA 2022 - Versión 1**



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

No.	Subcomponente	Actividad	Meta	Medición Meta (o registro)	Responsable	Fecha (día-mes-año)
1	Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Realizar la caracterización de los actores y grupos de interés, que maneja la Administración Departamental	Realizar la caracterización de los de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental	No de caracterizaciones realizadas/ No de caracterizaciones programas *100	Secretaría Administrativa - Secretarías de Planeación - Secretarías Sectoriales	30/06/2022
2		Implementar El Plan de Servicio a la Ciudadanía de la Administración Departamental, correspondiente a la vigencia 2023, de conformidad con las competencias de las diferentes Secretarías Sectoriales que intervienen en el proceso	Implementar El Plan de Servicio a la Ciudadanía de la Administración Departamental, correspondiente a la vigencia 2023, de conformidad con las competencias de las diferentes Secretarías Sectoriales que intervienen en el proceso	No. de Secretarías con procesos de implementación del Plan de Acción de Servicio a la ciudadanía realizados / No de secretarías que intervienen en el proceso * 100	Secretaría Administrativa - Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	31/12/2022
3		Elaborar Manual de Atención al Ciudadano Administración Departamental, que contenga los procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.	Elaborar, adoptar e implementar el Manual de Atención al Ciudadano Gobernación del Quindío.	Manual elaborado, adoptado e implementado	Secretaría Administrativa. Dirección de Talento Humano.	30/06/2022
4	Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Realizar socialización de la Ordenanza 004 de 2021 " por medio del cual se modifica y adiciona la ordenanza No. 001 del dos(29 de marzo del dos mil diecisiete (2017) " Por la cual se crea el Sistema departamental del Servicio a la Ciudadanía y se establecen los lineamientos generales para su implementación. " y del Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, en las 17 Secretarías de la Administración Departamental con el propósito de incrementar la confianza en el estado y mejorar la relación cotidiana entre la ciudadanía y la Administración.	Realizar socialización de la Ordenanza No. Y del Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía	No. de secretarías con procesos de socialización realizados / No. Secretarías * 100	Secretaría Administrativa con el apoyo de las Secretarías Sectoriales	30/03/2022
5		Realizar capacitaciones de Atención al Ciudadano socializando los protocolos en las diferentes Secretarías de Despacho de la Gobernación del Quindío.	Realizar capacitaciones de Atención al Ciudadano a las 17 Secretarías de Despacho de la Gobernación del Quindío.	No. de Secretarías de Despacho con procesos de capacitación en Atención al Ciudadano realizadas/ No. Total Secretarías de Despacho *100	Secretaría Administrativa. Dirección de Talento Humano.	31/12/2022
6		Establecer un sistema de incentivos no monetarios a través de un acto administrativo , para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano, como mecanismo para mejorar la prestación del servicio.	Establecer un sistema de incentivos no monetarios a través de un acto administrativo, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Sistema de incentivos no monetarios implementado.	Secretaría Administrativa. Dirección de Talento Humano.	31/12/2022
7	Gestión de relacionamiento con lo	Actualizar el link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindío.	Actualizar el link de Atención a la Ciudadanía de la Gobernación del Quindío quindio.gov.co/atención-a-la-ciudadanía/pqr/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias.html	Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindío actualizado.	Secretaría Administrativa Dirección de las TIC	31/12/2022
8		Actualizar y Publicar la Carta de Trato Digno al Ciudadano, atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5 del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), en la cual se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.	Actualizar y Publicar la Carta de Trato Digno al Ciudadano, atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).	Carta actualizada y publicada.	Secretaría Administrativa Dirección de las TIC	28/02/2022
9		Actualizar el autodiagnóstico de espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental, con el propósito de priorizar las acciones que permitan mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano.	Realizar la actualización del autodiagnóstico de espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental.	No. de autodiagnósticos actualizado / No. de autodiagnósticos programados *100	Secretaría Administrativa - Secretaría de Aguas e Infraestructura - Secretaría Tecnologías de la Información y Comunicación.	30/06/2022
10		Adecuar y/o dotar los espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental de conformidad con las acciones prioritizadas producto del autodiagnóstico realizado.	Adecuar y/o dotar 4 espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental.	No. de espacios físicos adecuados y/o dotados / No de espacios físicos programados * 100	Secretaría Administrativa - Secretaría de Aguas e Infraestructura - Secretaría Tecnologías de la Información y Comunicación.	30/12/2022
11		Diseñar e implementar sistemas de orientación y señalización dirigidas a la comunidad (pictogramas-otras lenguas-wayfinding) en dos puntos de atención al ciudadano de la Administración Departamental	Diseñar e implementar sistemas de orientación y señalización dirigidas a la comunidad (pictogramas-otras lenguas-wayfinding) en dos puntos de atención al ciudadano de la Administración Departamental	No. de puntos de atención al ciudadanos con sistemas de orientación y señalización implementados/ No. de puntos de atención ciudadanos proyectados * 100	Secretaría Administrativa y Oficina Privada(comunicaciones)	30/12/2022
12		Diseñar un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención telefónica, el pbx o conmutador de la entidad.	Implementar un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención telefónica ,el pbx o conmutador de la entidad.	Menú interactivo implementado.	Secretaría Administrativa y Secretaría TIC.	30/12/2022
13	Realizar Feria de Atención al Ciudadano, estrategia que permitirá acercar las entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal a los ciudadanos y facilitar el acceso a la información.	Realizar una (1) Feria de Atención al Ciudadano.	No. de Ferias realizadas / No. de Ferias Programadas *100	Secretaría Administrativa con el apoyo de las Secretarías Sectoriales	30/12/2022	
14	Conocimiento al servicio al ciudadano	Operar la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, como instancia encargada de la coordinación y orientación de las políticas y actividades del Sistema Departamental del Servicio a la Ciudadanía.	Realizar dos reuniones con la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	No. de reuniones realizadas / No. de reuniones programadas *100	Secretaría Administrativa	31/12/2022
15	Evaluación de gestión y medición	Realizar seguimiento y evaluación trimestral al Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC, con el fin de verificar el cumplimiento del mismo por parte de los actores involucrados	Realizar seguimiento y evaluación trimestral al Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC.	No. de seguimientos y evaluaciones realizadas / No. seguimientos y evaluaciones proyectados	Secretaría Administrativa con el apoyo de las Secretarías Sectoriales	31/12/2022
16		Seguimiento y evaluación a la operatividad de las PQRs peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas	Realizar seguimiento y evaluación cuatrimestral a la operatividad de las PQRs peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	No. de seguimientos y evaluaciones realizados / No. de seguimientos programados *100	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022
17		Seguimiento a la operatividad de los buzones de sugerencias, quejas y reclamos de las dependencias de la Administración Departamental.	Realizar seguimiento cuatrimestral a la operatividad de los buzones de sugerencias, quejas y reclamos de las dependencias de la Administración Departamental.	No. de seguimiento realizados / No. de seguimientos programados *100	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022
18		Realizar seguimiento y evaluación al COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO.	Realizar tres seguimientos y evaluaciones al COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Gobernación del Quindío ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.	No. de seguimientos y evaluaciones realizadas / No. de seguimientos y evaluaciones programadas *100	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022
19		Realizar socializaciones de los resultados de las evaluaciones de seguimiento y control al Componente ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Gobernación del Quindío, al Comité de Control Interno y/o al Comité Territorial de Gestión y Desempeño.	Realizar tres socializaciones de los resultados de las evaluaciones de seguimiento y control al Componente ATENCIÓN AL CIUDADANO, al Comité de Control Interno y/o al Comité Territorial de Gestión y Desempeño.	No. de socializaciones realizadas/ No. de socializaciones programadas.*100	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022
20	Realizar el estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.	Realizar dos estudios de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.	No. de Estudios de medición realizados / No. de Estudios de medición programados *100	Secretaría Planeación Secretarías de Despacho	31/12/2022	
21	Socializar los resultados del estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que la Administración Departamental, al Comité de Control Interno y/o Comité Territorial de Gestión y Desempeño del Departamento del Quindío.	Realizar socialización de los resultados del estudio de medición de satisfacción del usuario al Comité de Control Interno y/o Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Departamento del Quindío.	Socialización realizada/ Socialización Programada*100	Secretaría de Planeación	31/12/2022	

22	Elaborar Plan de Mejoramiento de conformidad con los resultados del Estudio de medición de satisfacción al usuario, con el propósito de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía.	Elaborar el Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.	Plan de Mejoramiento realizado.	Oficina de Control Interno y de Gestión - Secretarías Sectoriales.	31/12/2022
23	Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.	Realizar un seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de Satisfacción al Usuario.	Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado.	Secretarías Sectoriales Oficina de Control Interno y de Gestión	31/12/2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VIGENCIA 2022
VIGENCIA 2022 - Versión 1



QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

No.	Subcomponente	Actividad	Meta	Medición Meta (o registro)	Responsable	Fecha (día-mes-año)
8		Elaborar Informe de solicitudes de acceso a información de la Administración departamental, que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Elaborar Informe de solicitudes de acceso a información de la Administración departamental.	Informe elaborado	Secretaría Administrativa -Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022
9	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar seguimiento y evaluación al COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	Realizar tres seguimientos y evaluaciones al COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN de la Gobernación del Quindío: ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.	No. de seguimientos y evaluaciones realizadas / No. de seguimientos y evaluaciones programadas*100	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022
10		Realizar socializaciones de los resultados de las evaluaciones de seguimiento y control al COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN de la Administración Departamental del Quindío, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Realizar tres socializaciones de los resultados de las evaluaciones de seguimiento y control al COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, Comité Institucional de Gestión y Desempeño	No. de socializaciones realizadas/ No. de socializaciones programadas*100	Oficina de Control Interno de Gestión	31/12/2022

ANEXO No. 7



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VIGENCIA 2022
VIGENCIA 2022 - Versión 1



QUINTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.

No.	Subcomponente	Actividad	Meta	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha (día-mes-año)
1	Iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción	Actualizar el Código de Integridad del Servicio de la Administración Departamental, de conformidad con las disposiciones legales vigentes	Actualizar el Código de Integridad del Servicio de la Administración Departamental, de conformidad con las disposiciones legales vigentes	No. de Código de Integridad actualizado No. Código de Integridad proyectado *100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada	31/02/2022
2		Socializar Código de Integridad del Servicio de la Administración Departamental que orientará las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público de manera participativa.	Socializar el Código de Integridad del Servicio de la Administración Departamental de manera participativa a las 17 Secretarías de la Administración Departamental.	No. de dependencias con procesos de socialización del Código de Integridad del Servicio / No. Total Secretarías de Despacho *100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada	31/05/2022
3		Realizar seguimiento y evaluación de la apropiación del Código de Integridad y los valores éticos, a través de la aplicación de encuesta de apropiación a los funcionarios y contratistas que hacen parte de las 17 Secretarías de la Administración Departamental.	Realizar seguimiento y evaluación cuatrimestral de la apropiación del Código de Integridad y los valores éticos.	No de Secretarías con procesos de seguimiento y evaluación / No. de Secretarías * 100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada	31/12/2022
4		Realizar Campaña de divulgación del Código de Integridad de la Administración Departamental, con el propósito de fomentar la apropiación de valores y la consolidación de una cultura de integridad, en la lucha contra la corrupción y la defensa de lo público.	Realizar una Campaña de divulgación del Código de Integridad de la Administración Departamental.	No. de campañas realizadas / No. de campañas programadas * 100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada	31/12/2022
5	Diseño de la Estrategia para la Gestión de Conflictos de Intereses	Realizar dos actividades de socialización de la Gestión de conflictos de intereses en la Administración Departamental	Realizar dos actividades de socialización de la Gestión de conflictos de intereses en la Administración Departamental	No. de actividades de socialización realizadas / No. de actividades de socialización programadas *100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada - Oficina de Control Interno Disciplinario	31/05/2022
6		Realizar seguimiento a la implementación de la estrategia de gestión de conflicto de intereses y presentar informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Realizar cuatrimestralmente seguimientos y evaluaciones de la estrategia de gestión de conflicto de intereses	No de Secretarías con procesos de seguimiento y evaluación / No. de Secretarías * 100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada - Oficina de Control Interno Disciplinario	31/12/2022
7		Establecer un canal de comunicación interna (correo, buzón, intranet) para recibir declaraciones de impedimentos o recusaciones de impedimentos.	Establecer y socializar por medio de publicaciones el canal de comunicación interna (correo, buzón, intranet) para recibir declaraciones de impedimentos o recusaciones de impedimentos.	No. de campañas realizadas / No. de campañas programadas * 100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada - Oficina de Control Interno Disciplinario	31/12/2022
8		Establecer procedimiento para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	Establecer procedimiento para el manejo y declaración de conflictos de intereses	No de procedimientos establecidos / No. de procedimientos Programados *100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada - Oficina de Control Interno Disciplinario	31/12/2022
9		Adelantar campañas de sensibilización sobre la importancia de declarar conflictos de intereses	Establecer 2 campañas de sensibilización sobre la importancia de declarar conflictos de intereses	No. de campañas realizadas / No. de campañas programadas * 100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada - Oficina de Control Interno Disciplinario	31/12/2022
10		Realizar acciones de capacitación del trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011	Realizar 2 capacitaciones del trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011	No. De capacitaciones realizadas / No. De capacitaciones programadas *100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada - Oficina de Control Interno Disciplinario	31/12/2022
11	Procesos y procedimientos	Establecer el procedimiento para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011, en la Administración Departamental	Establecer procedimiento para el manejo y declaración de conflictos de intereses	No de procedimientos establecidos / No. de procedimientos Programados *100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada - Oficina de Control Interno Disciplinario	31/12/2022
12		Ajustar el Manual de Contratación de la entidad de conformidad orientaciones establecidas en la Guía para la Identificación y Declaración de Conflictos de Intereses en el Sector Público Colombiano	Ajustar el Manual de Contratación en el componente de Identificación y Declaración de Conflictos de Intereses	No. De Componentes de Conflictos de Interés Ajustado / No. de Componentes de Conflictos de Interés programado *100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada	31/12/2022
13	Realización del Curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	Implementar el curso virtual de integridad, transparencia o lucha contra la corrupción Al interior de la Administración Departamental para todos los servidores públicos de la Administración Departamental, así como para los contratistas en el marco de los programas de inducción y reinducción.	Implementar el curso virtual de integridad, transparencia o lucha contra la corrupción al interior de la Administración Departamental	No. de servidores públicos y contratistas con el curso de virtual de integridad, transparencia o lucha contra la corrupción realizado / No. de servidores públicos y contratistas *100	Secretaría Administrativa Secretaría Privada	31/12/2022
14	Seguimiento y evaluación Registro de las declaraciones de conflictos de intereses	Realizar seguimiento a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos, incluyendo contratistas por parte de la Oficina de Control Interno y de Gestión	Realizar seguimiento cuatrimestral a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos, incluyendo contratistas	No. de seguimientos realizados / No. de seguimientos programados *100	Control Interno y de Gestión	31/12/2022

