



Secretaría de Planeación

MIPG

Modelo Integrado de Planeación y Gestión



Marzo 2021



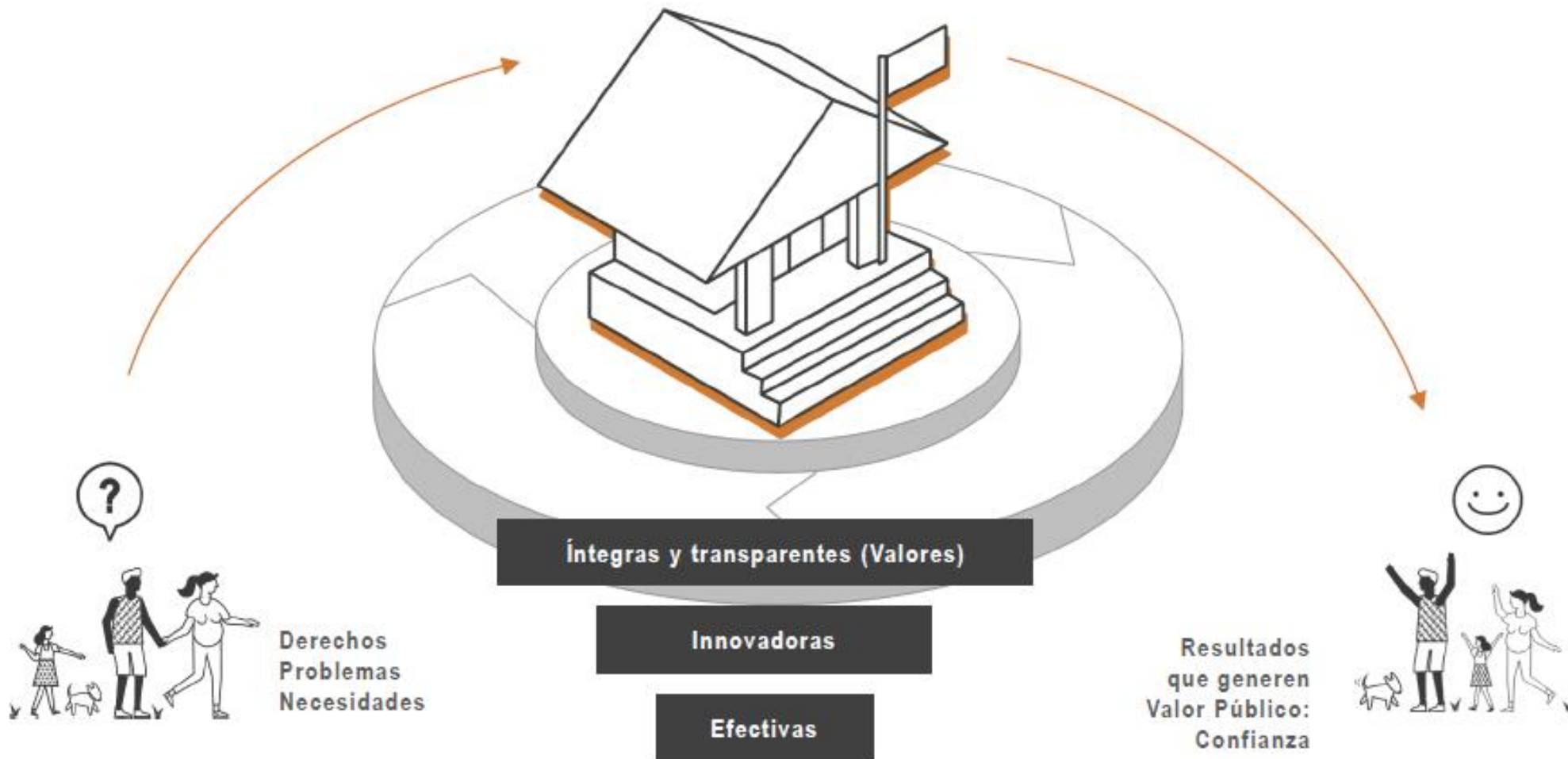
D03: GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES

- FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL
- TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION Y LUCHA
CONTRA LA CORRUPCION
- SERVICIO A CIUDADANO
- PARTICIPACION CIUDADANA

CONTENIDO

1. Generalidades Dimensión 03
2. Política Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos
2. Política Transparencia, derecho de acceso a la información y lucha contra la corrupción
3. Política Servicio al ciudadano
4. Política Participación ciudadana en la Gestión publica
5. Preguntas

Todos soñamos con Entidades Públicas



Gestión de las Entidades Públicas



Recursos
presupuestales,
físicos y tecnológicos



Talento
humano



Planear, ejecutar
contratar



Controlar, prevenir,
documentar, promover buen
servicio, gestionar
conocimiento



Evaluar, rendir cuentas,
suministrar información,
promover transparencia
y comunicar



2. GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES



DIMENSIÓN 3

Gestión con Valores para resultados

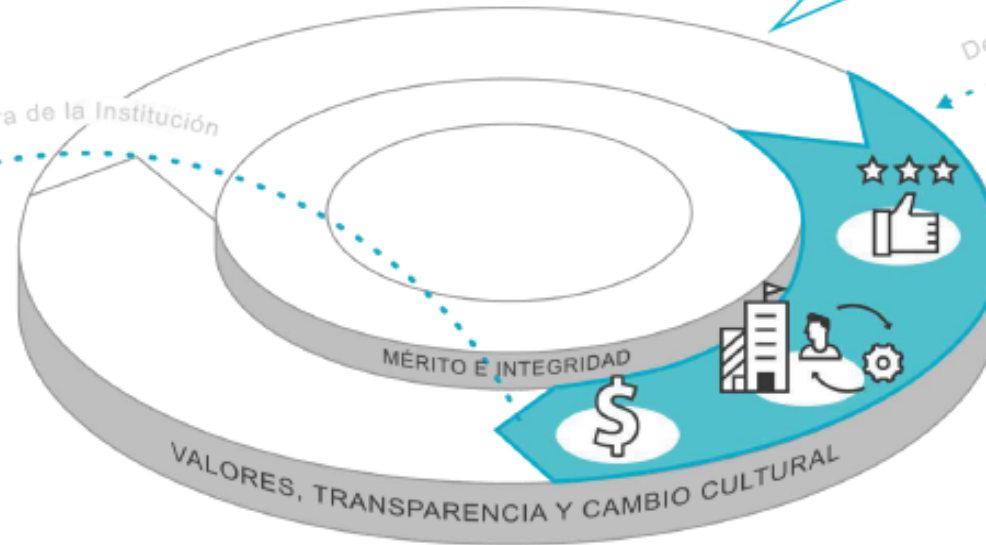
La Dimensión de gestión con valores para resultados será abordada desde dos enfoques, en primer lugar de la ventanilla hacia adentro donde se concentran mayor parte de las políticas y relación estado ciudadano



RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO

- Racionalización de Trámites
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Servicio al Ciudadano
- Gobierno Digital

Fuera de la Institución



Dentro de la Institución



DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público
- Gobierno digital
- Seguridad digital
- Defensa jurídica
- Mejora normativa

2. GESTIÓN PARA RESULTADOS CON VALORES

De la ventanilla hacia adentro

Desde esta primera perspectiva se revisarán los elementos que debe tener en cuenta una entidad, para operar internamente, tales como:

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| <p>Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</p> | <p>Política de gestión presupuestal</p> | <p>Políticas de Gobierno digital: TIC para gestión</p> <p>ENLACE</p> | <p>Política de seguridad digital</p> | <p>Política de defensa jurídica</p> |
| | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... | ... | ... | ... | ... |
| <p>Implementación del Direcccionamiento Estratégico definido</p> <p>*Diseñar // rediseñar Estructura Esquema de negocio Cadena de valor Planta de personal</p> | <p>Ejecutar presupuesto</p> <p>Alineación de la planeación y el presupuesto</p> <p>Plan Anual de Adquisiciones</p> | <p>Formular estrategia de TI</p> <p>Gestionar Gobierno de TI</p> <p>Desarrollar procesos para el manejo de información</p> <p>Gestionar sistemas de información y servicios tecnológicos</p> <p>Potenciar capacidades institucionales</p> | <p>Consultar documento CONPES 3854 /2016 para orientar y dar lineamientos</p> <p>Articular esfuerzos para asegurar la implementación (Comités sectoriales de gestión y desempeño)</p> <p>Consultar lineamientos de entidades territoriales en MINTIC</p> | <p>Conformar Comité de conciliación</p> <p>Utilizar el Sistema único de gestión de información de actividad litigiosa del Estado</p> <p>Adelantar las acciones de gestión de la defensa jurídica en entidades: Nacionales / Territoriales</p> |

Relación Estado - Ciudadano

Desde esta segunda perspectiva se desarrollarán las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información:

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| <p>Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</p> | <p>Política de servicio al ciudadano</p> | <p>Política de racionalización de trámites</p> <p>ENLACE</p> | <p>Política de participación ciudadana en la gestión pública</p> <p>ENLACE</p> | <p>Política de Gobierno digital</p> |
| | | | | |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ... | ... | ... | ... | ... |
| <p>Derecho de acceso a la Información Pública</p> <p>*Transparencia Activa (Divulgación proactiva de Información) *Transparencia Pasiva (Respuesta Solicitudes de Acceso)</p> <p>Instrumentos de Gestión de Información</p> <p>*Registros (Inventario) de activos de información *Índice de información clasificada y reservada *Esquema de Publicación de Información *Gestión Documental</p> | <p>Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad</p> <p>Entender la gestión del servicio al ciudadano como una labor integral</p> <p>Consultar el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano para identificar el estado de la gestión de la entidad</p> | <p>Orientar la entidad a:</p> <p>*Simplificar *Estandarizar *Eliminar *Optimizar *Automatizar trámites y procedimientos</p> <p>Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo:</p> <p>*Costos *Tiempos *Documentos *Procesos *Pasos</p> | <p>Elaborar el diagnóstico y construir las estrategias de:</p> <p>1. Participación 2. Rendición de Cuentas</p> <p>Divulgar y ejecutar las estrategias</p> <p>Evaluar las estrategias y retroalimentar</p> | <p>Revisar TIC Gobierno abierto:</p> <p>*Transparencia *Participación *Colaboración</p> <p>Revisar TIC para servicios:</p> <p>*Tramites y servicios *Sistema integrado de preguntas *Trámites y servicios en línea</p> |

POLITICA FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS

Definido el Modelo de Operación por procesos de la entidad alineado con Direccionamiento Estratégico, existen dos grandes acciones que son necesarias para llevar a cabo el fortalecimiento organizacional:

Por un lado, comprender muy bien la situación por la que atraviesa la entidad.

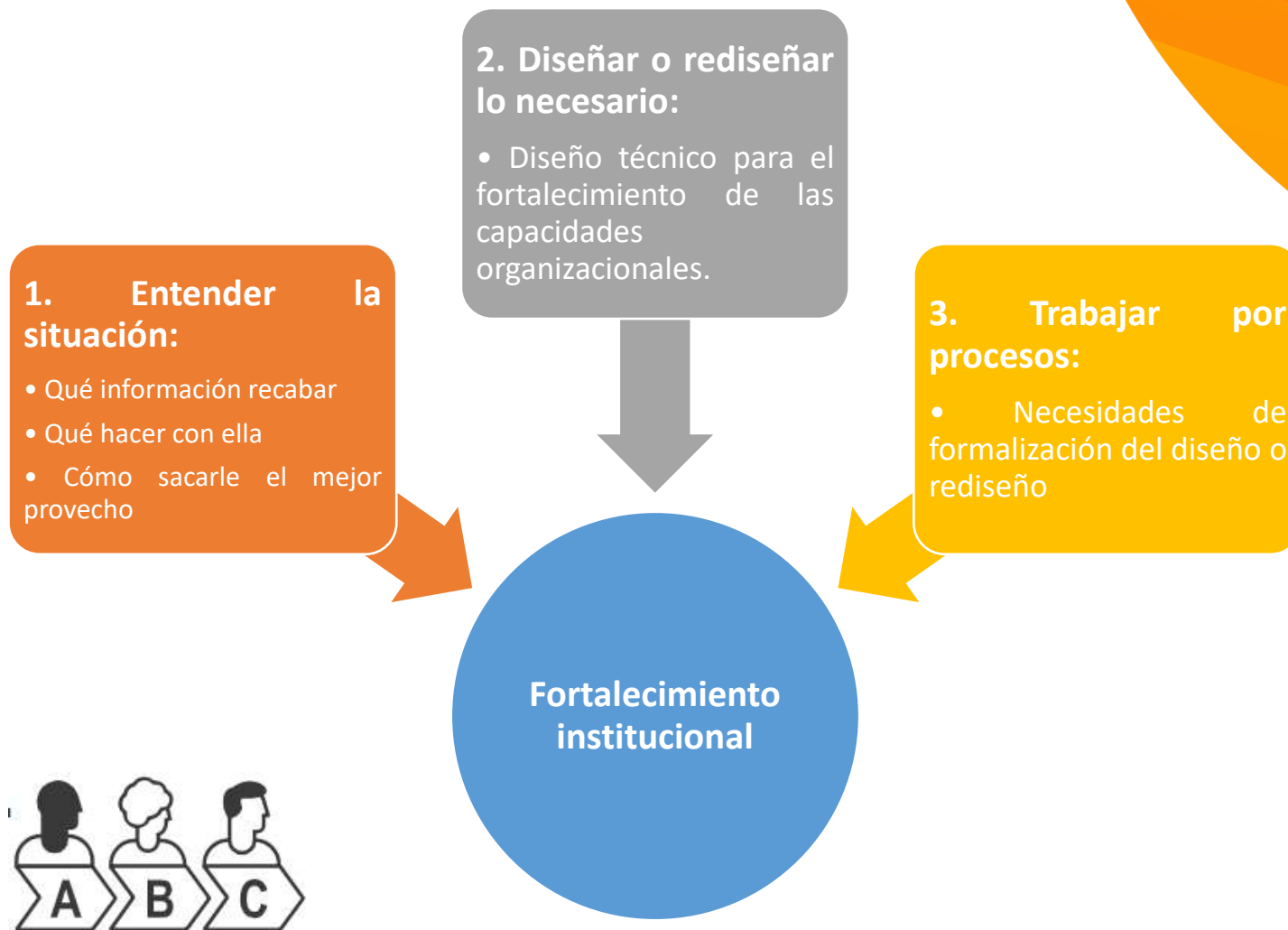
1

2

Por otro, hacer un ejercicio de **diseño o rediseño** en el cual se reconozcan los esfuerzos y condiciones en los que se ha incurrido en el tiempo.

¿Qué hacer?

Para poder iniciar con la implementación de la política de fortalecimiento organizacional, **es importante saber dónde se encuentra y para dónde va la entidad**, y el sector al que pertenece, es tan relevante como saber qué insumos, procesos y actividades requiere para poder ejecutar lo planeado.



1

Entender la Situación

Identidad Organizacional

Es importante hacer una breve reseña de la “identidad” de la organización o la institucionalidad que se esté abordando en el ejercicio de diseño o rediseño

Fuentes alternativas de información

Informes de gestión, estudios técnicos, análisis de riesgos, etc.

Capacidades organizacionales

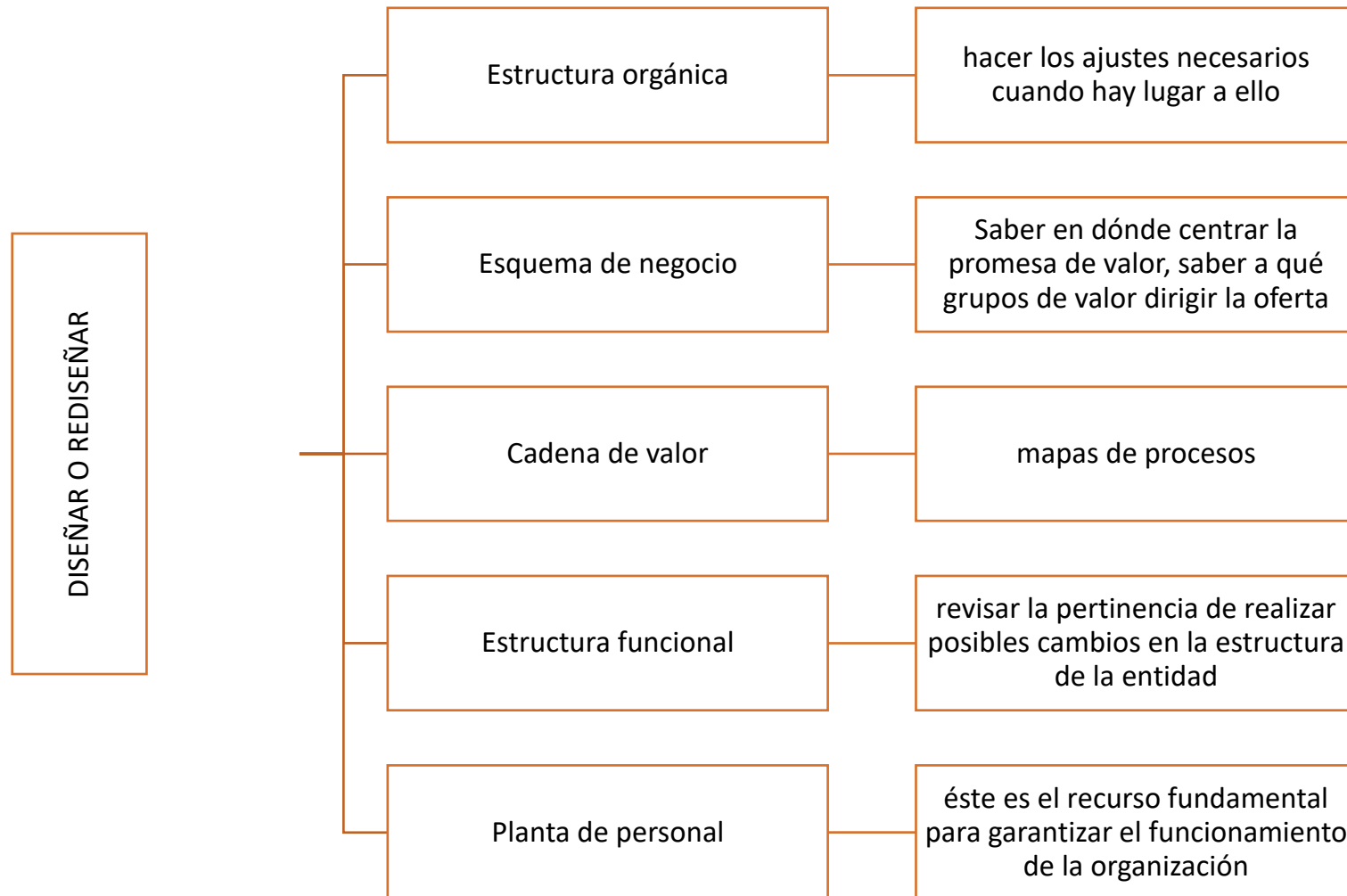
Analizar las capacidades con las que cuenta la institucionalidad para entregar bienes y servicios de calidad, parte integral de la definición de MIPG.

Propósito organizacional

Levantar el mapa de actores que directa o indirectamente tienen que ver con el objeto de fortalecimiento, identificar sus objetivos comunes, y entender cuáles son las dinámicas macro – organizacionales en las que se mueven

Para poder **entender la situación**, es necesario describir y abordar como mínimo las siguientes características como complemento al análisis de capacidad institucional y de entornos de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación:

Diseñar o rediseñar lo necesario



Para ello es necesario formalizar como mínimo:

Trabajar por procesos - Documentar

Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor

Definir el objetivo de cada uno de los procesos

Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso, desagregándolo en procedimientos o tareas

Definir los responsables del proceso y sus obligaciones

Identificar los riesgos del proceso, así como establecer los controles correspondientes

Definir los controles de medición y seguimiento correspondientes

Definir estrategias que permitan garantizar que la operación de la entidad se haga acorde con la manera en la que se han documentado y formalizado los procesos

Revisar y analizar permanente el conjunto de procesos institucionales, a fin de actualizarlos y racionalizarlos (recorte de pasos, tiempos, requisitos, entre otros)

Documentar y formalizar los procesos para identificar el aporte que cada uno hace a la prestación del servicio y la adecuada gestión (comúnmente conocido como mapa de procesos)

En este punto, los aspectos mínimos que una entidad debe tener en cuenta para trabajar por procesos son

Gestión por Procesos


Secuencia ordenada de actividades interrelacionadas para **crear valor**.

La gestión por procesos implica repensar la entidad para que funcione enfocada en procesos. Esto implica su **identificación, mapeo, caracterización, documentación, determinación de los controles e implementación de las mediciones**.



INSUMOS DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN

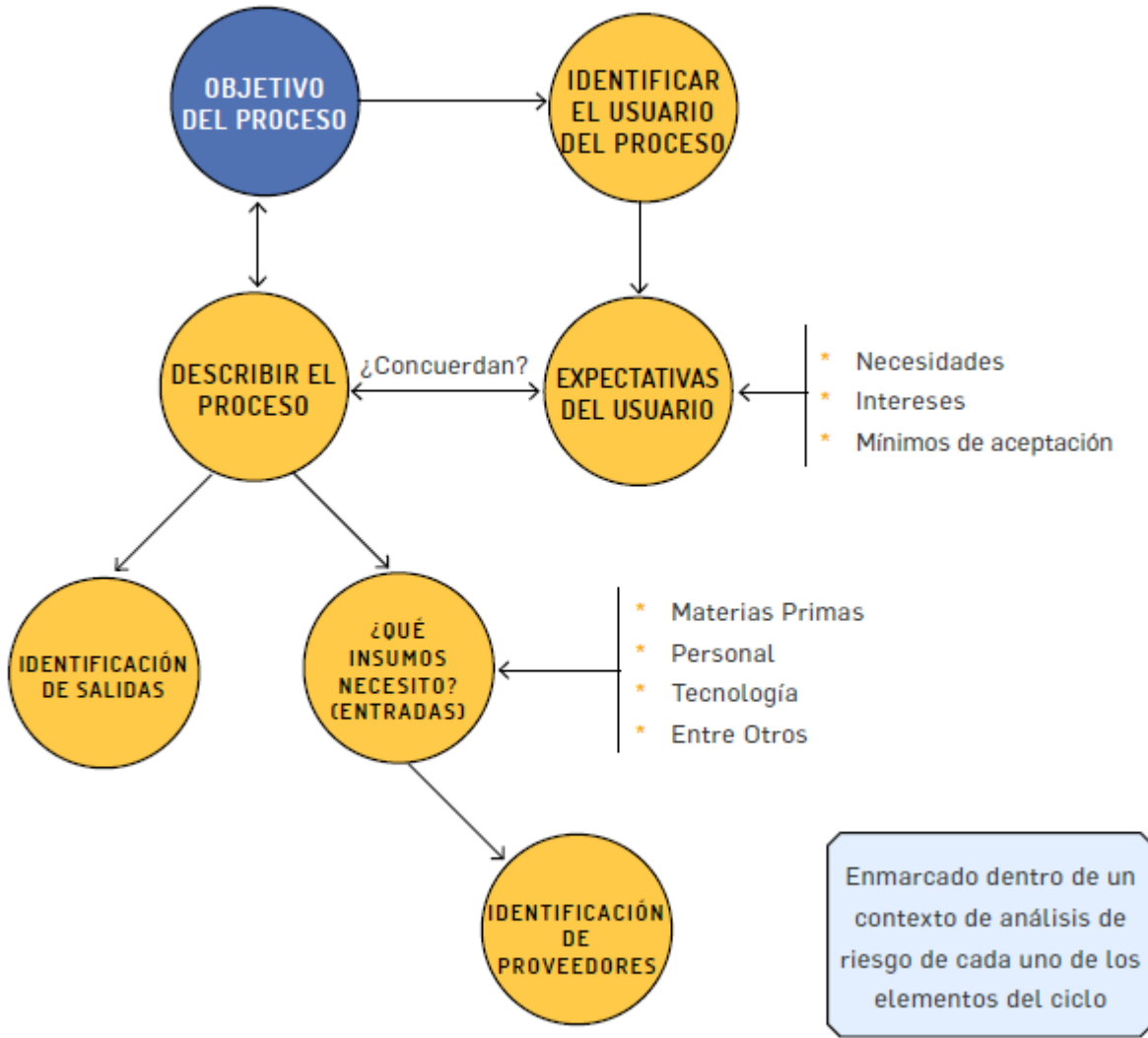
- Análisis de contexto
- Caracterización de grupos de valor y sus necesidades
- Priorización de esas necesidades y su despliegue en las características de los productos y servicios
- Análisis de los requisitos normativos y obligaciones misionales



REQUERIMIENTOS

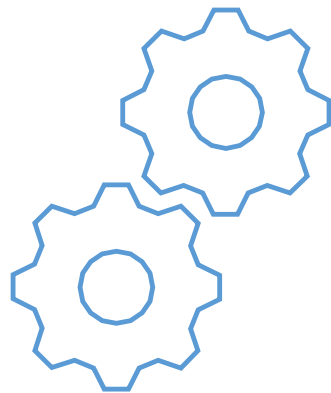
- Grupo Interdisciplinario:
 - Sec de Planeación
 - Servidores que participan en el proceso.
 - Jefe de Control Interno (invitado)
 - Contratistas que tengan participación
- Procesos que actualmente está ejecutando la entidad (estén o no documentados)

Diagrama del ciclo de procesos



Fuente: Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2019.

Caracterización de Procesos

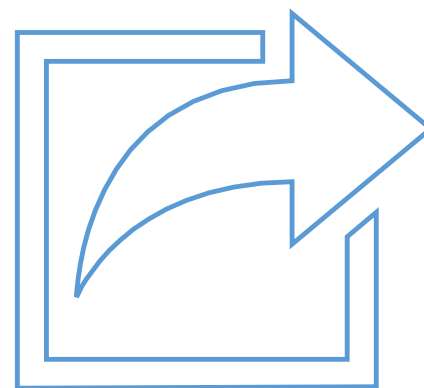


PROCESO

- Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados (productos/servicios) de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

CARACTERIZAR UN PROCESO

- Consiste en definir los rasgos diferenciadores de los procesos (insumos, salidas, proveedores, clientes y riesgos asociados).
- Permite ver de manera integral y secuencial la esencia del proceso y el aporte que hace a los objetivos institucionales.



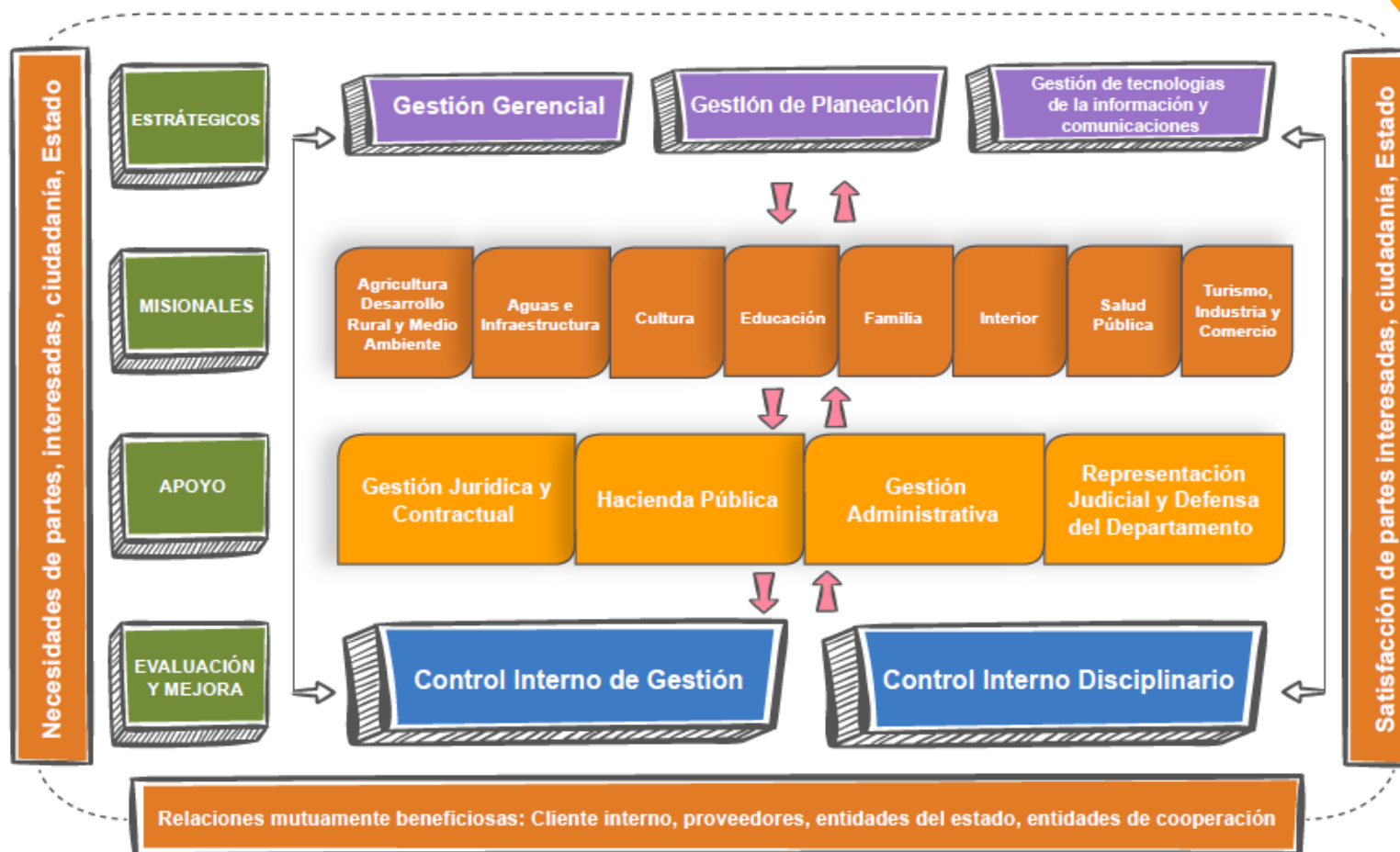
Se parte de los requerimientos y necesidades del usuario, permitiendo una visión sistémica de las actividades requeridas para el proceso.



Construcción del Mapa de Procesos

- Representación gráfica (visual) de la forma como la organización opera para conocer y para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Mapa de Procesos



Clasificación de los Procesos

Una vez caracterizados los procesos, clasifíquelos según el tipo que corresponda, teniendo en cuenta las siguientes descripciones :

Estratégicos

Tienen como tarea primordial el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación y disposición de recursos necesarios, facilitan el seguimiento y la mejora

Apoyo

Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Misionales

Cadena de valor que permite obtener el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

Evaluación

Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad

Identificar procedimientos relacionados a un proceso

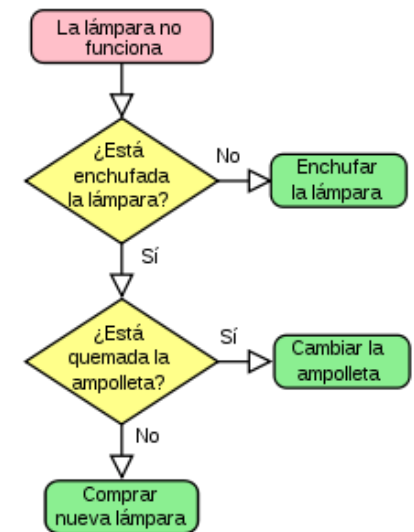


Antes de identificar un procedimiento, **analice su pertinencia** teniendo en cuenta que no todo proceso requiere su elaboración, dado que también existen otros mecanismos para su desarrollo tales como: guías, protocolos, manuales, entre otros.

PROCEDIMIENTO

Conjunto de especificaciones, relaciones y **ordenamiento de las tareas** requeridas para cumplir las actividades de un proceso

- En su diseño se establecen los **métodos para realizar las tareas**, la **asignación de responsabilidad** y autoridad en la ejecución de las actividades.
- Se deben levantar a procedimientos **actividades vitales** para la entidad, de la cuales se requiere preservar el conocimiento, no todas las actividades requieren procedimientos.



Sabias que...

Deben elaborarse en un formato amigable, es decir, que sea fácil de entender, interpretar y consignar.

Las actividades que describen en los procedimientos deben ser muy claras

Las actividades deben describir una secuencia

Cada actividad debe tener un responsable.

Los procedimientos deben de ser únicos, exclusivos.

Los procedimientos deben de ser susceptibles de mejora

El manual de procedimientos es la suma de los procedimientos de cada área

Debe tener un diagrama de flujo de las actividades descritas.

Los procedimientos deben ser descritos por las personas que más saben acerca de la operación

Para documentar un procedimiento tenga en cuenta los siguientes aspectos, facilitando su estructuración. Su presentación consta, preferiblemente, de una parte descriptiva y una gráfica, contenida en una misma página

| N° | ACTIVIDAD (FLUJOGRAMA) | RESPONSABLE | REGISTRO | OBSERVACIÓN |
|----|------------------------|-------------|----------|-------------|
| | INICIO | | | |
| 1 | Operación o actividad | | | |
| 2 | Operación o actividad | | | |
| 3 | Operación o actividad | | | |
| 4 | Operación o actividad | | | |
| 5 | Operación o actividad | | | |
| 6 | Operación o actividad | | | |
| 7 | Decisión | | | |
| 8 | Operación o actividad | | | |
| 9 | Operación o actividad | | | |
| 10 | Operación o actividad | | | |
| | A | | | |

1. Objetivo: Describe lo que se pretende lograr con el procedimiento.

2. Alcance: Declara la pertinencia y límites del procedimiento. La pertinencia está dada como la respuesta a: "Este procedimiento aplica a.. (qué, dónde, cuándo quien, cómo)".

3. Responsabilidad: Establece quien(es) se encarga(n) de lograr el objetivo del procedimiento.

4. Generalidades O Políticas Operacionales: En el caso que se requiera, son aquellos aspectos relacionados con el procedimiento, que no están contemplados dentro de su secuencia, y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito en el documento.

5. Desarrollo del procedimiento.

Menciona qué acciones se desarrollan, quién las lleva a cabo, cuándo y dónde.

6. Documentos Relacionados: Se refiere a una lista de documentos (Manuales, procedimientos, políticas, reglamentos, leyes, decretos, etc.), internos y externos, que se relacionan directamente con el procedimiento.

7. Registros: Se refiere a una lista de evidencias que se generan en la aplicación de una actividad dentro de cada procedimiento.

8. Anexos: Se refiere a la información que sirve de soporte al procedimiento. Debe identificarse con palabra y número correspondiente y su respectivo nombre.

Identificación de riesgos



Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas. Versión 2018.

En el siguiente link:

<http://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/publicaciones>

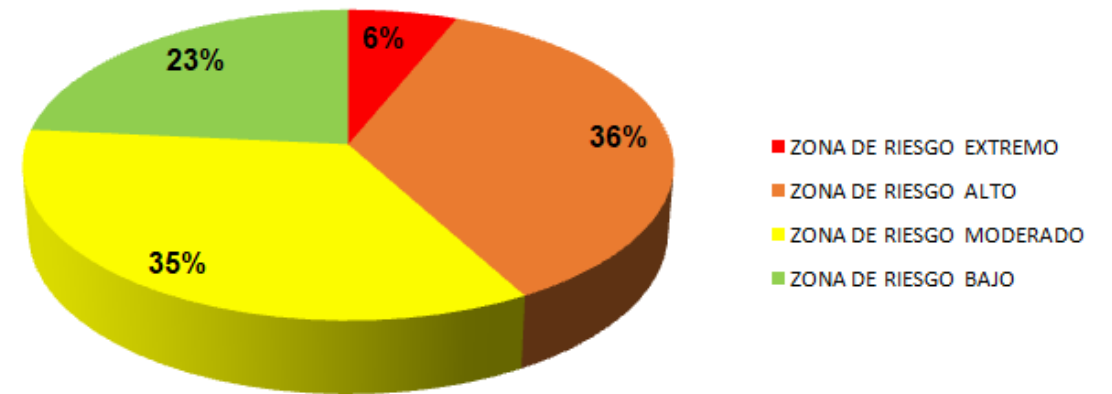


Matriz de riesgos de gestión y de corrupción

Teniendo la política institucional para la administración de riesgos formulada y aprobada en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la entidad define con cada líder de proceso sus riesgos y el manejo que le dará a cada uno de ellos, así como la elaboración de mapas de riesgos bajo los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital y diseño de controles en entidades públicas – Versión 5.

La Administración Departamental del Quindío ha establecido la metodología para la medición de riesgos institucionales en el procedimiento Mapa de Riesgo Institucional (P-PLA-65)

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

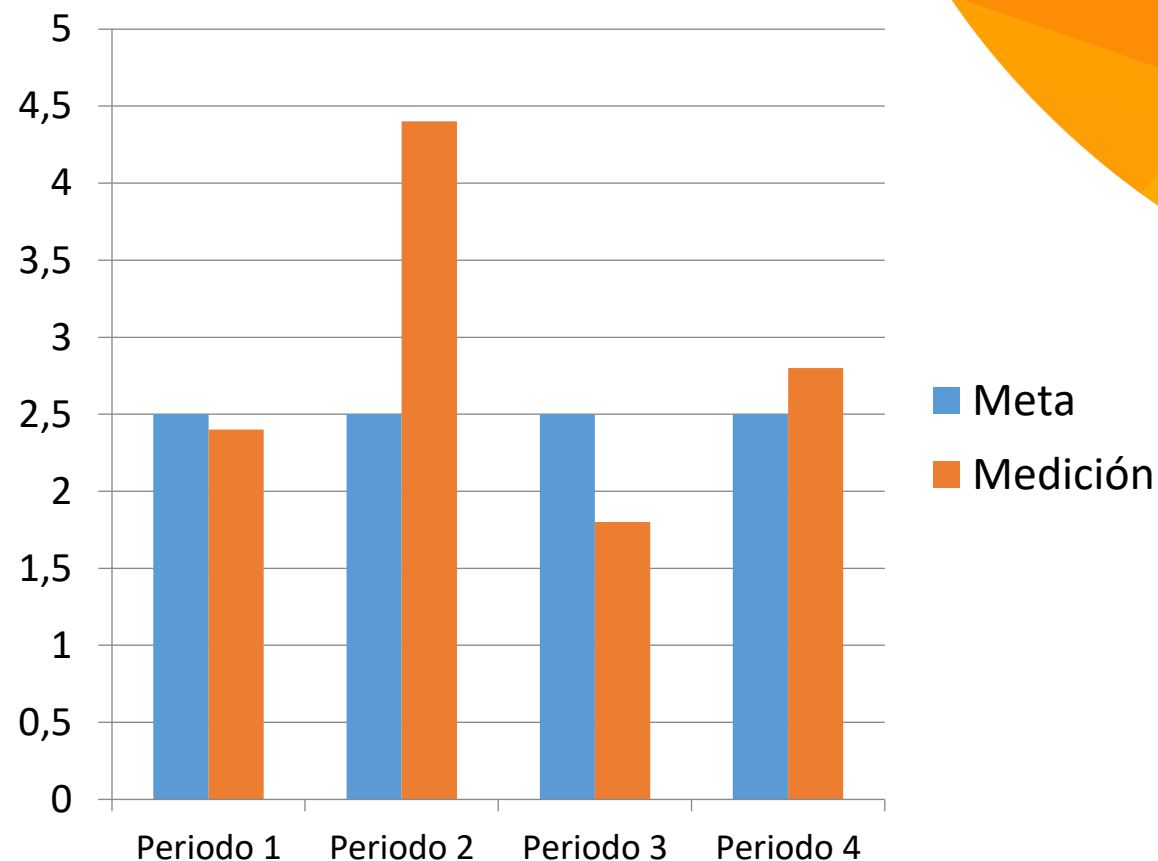


Indicadores de gestión

Función Pública define las mediciones necesarias para monitorear el desempeño de sus procesos, productos, servicios y cumplimiento de su planeación estratégica. Para lo anterior, podría tener en cuenta la [Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión.](#)

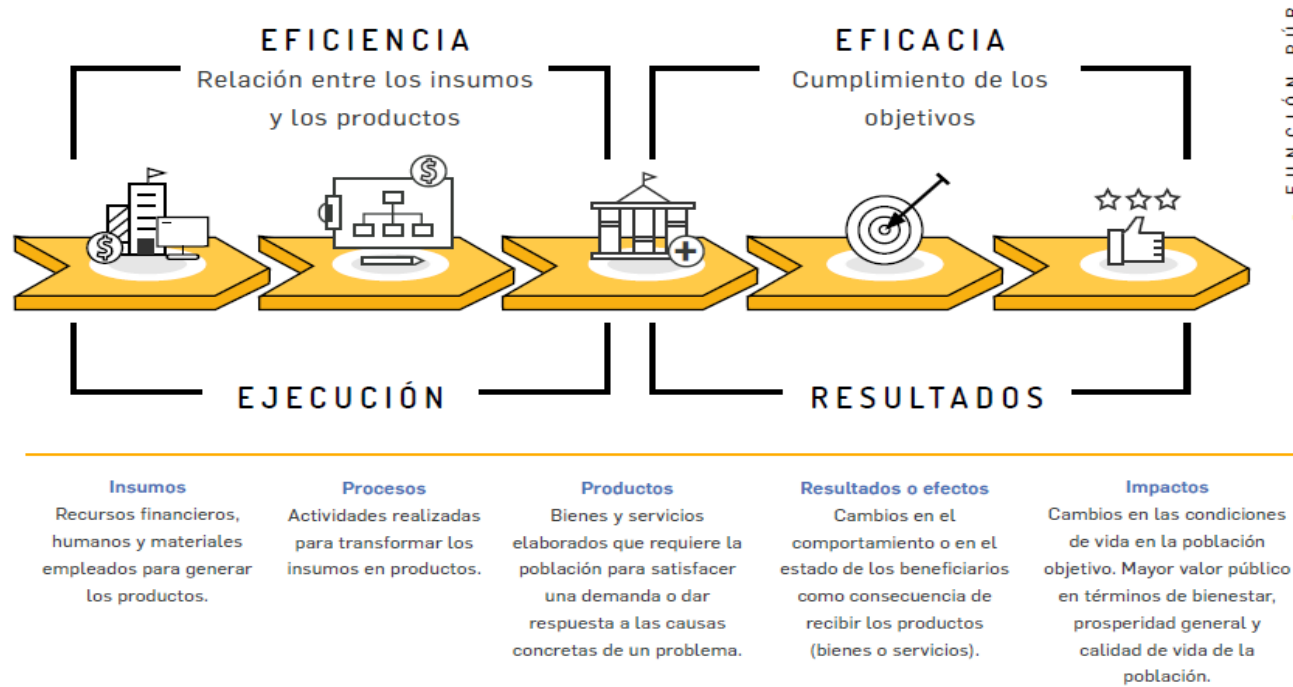
SE ESTRUCTURAN POR PROCESOS

Cada uno contiene: una hoja técnica del indicador; una hoja de datos, desempeños y análisis y por último un comportamiento gráfico. Para ello se tiene implementada la Ficha Técnica de Indicadores (F-PLA-46) que se diligencia para cada proceso, de acuerdo al procedimiento Formulación y Medición de Indicadores de Gestión (P-PLA-74).



Índice (I81): Eficacia Organizacional

Mide el **fortalecimiento de las capacidades institucionales** logrado mediante aspectos del modelo de operación por procesos, **la estructura y la planta de personal** para generar el desarrollo e implementación de la estrategia institucional y el **cumplimiento con eficiencia de las metas organizacionales**.



Índice (I81): Eficacia Organizacional - ¿Cómo se mide?

- Plan de acción anual institucional
- Nivel de avance en el diligenciamiento y actualización del SIGEP en los módulos de organizaciones y empleo
- La planta de personal de la entidad (o documento que contempla los empleos de la entidad)
- Perfiles de los empleos definidos en el manual de funciones
- Manual de funciones vigente en la entidad ajustado de acuerdo con el Decreto 815 de 2018
- Niveles en la cadena de mando para la toma de decisiones estratégicas de la entidad
- Tipos de estructura organizacional establecidos por la entidad

Índice (I81): Eficacia Organizacional - ¿Cómo se mide?

- Tipos de planta organizacional establecidos por la entidad
- La estructura organizacional de la entidad facilita: El trabajo por procesos, la toma de decisiones oportuna, el flujo de la información interna, claridad en la asignación de responsabilidades
- Estado actual de implementación del modelo de operación por procesos
- La documentación de los procesos de la entidad
- Racionalización de los procesos y procedimientos
- Como la entidad mejora sus procesos y procedimientos

Índice (I17): Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo

Mide la capacidad de la entidad pública de **identificar, adquirir y disponer los recursos requeridos para la generación de los productos o la prestación de los servicios** en cantidades y cualidades necesarias, así como atendiendo condiciones de ambiente y seguridad laboral.



Los recursos físicos

Hacen referencia a los **bienes muebles** (mobiliario de las oficinas, vehículos, entre otros) **e inmuebles** (edificios y/o espacios de trabajo) de los que dispone la entidad.

Su adecuada gestión le permite a la organización **identificar y disponer de aquellos recursos requeridos para la generación de los productos o prestación de los servicios**, en las cantidades y cualidades necesarias, así como las condiciones de ambiente y seguridad laboral propicias

Es importante que se asigne un responsable (ya sea en una dependencia o en una persona) de establecer los mecanismos para **ejercer el control legal y técnico de los bienes y servicios** con que se cuenta. Es importante identificar, caracterizar, dar el mantenimiento requerido, custodiar y disponer apropiadamente de los bienes materiales

Servicios: mantenimiento, ingreso y salida de elementos, aseo y cafetería, servicios públicos, eventos y logística, impresos y publicaciones, almacén y suministros, administración de vehículos, caja menor.

Índice (I17): Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo – ¿Cómo se mide?

- Los bienes y servicios contratados por la entidad permiten responder adecuadamente a los planes, programa, proyectos, y metas definidas por la entidad; tienen correspondencia con el Plan Anual de Adquisiciones y Servicios, definido en la planeación institucional
- Planes para la adecuación y mantenimiento de los edificios, sedes y espacios físicos
- Disponer de bienes adecuados a las necesidades de los diferentes procesos y áreas de trabajo
- Sistema o mecanismo de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, para los bienes que así lo requieren
- Para los bienes con periodos de obsolescencia y renovación, hace un uso eficiente de los mismos
- Acciones para optimizar el consumo de bienes y servicios, la gestión de residuos, reciclaje y ahorro de agua y energía
- Acciones o planes para optimizar el uso de vehículos institucionales

Índice (I17): Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo – ¿Cómo se mide?

- Prevención de riesgos laborales asociados al uso y mantenimiento de bienes y espacios físicos
- Bienes de carácter devolutivo son verificados de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas; se ingresan de manera inmediata a los inventarios de la entidad, Se identifican (plaquetean) antes de entregarse al servicio; Se reportan a la compañía de seguros para su ingreso a la póliza de la entidad; Se entregan al área que lo requirió, asignándole un responsable en el inventario
- Con relación a los bienes de carácter devolutivo que agotan su vida útil, la entidad cuenta y aplica un procedimiento para darlos de baja de sus inventarios; se hace su disposición final sin que se genere afectación al medio ambiente

Índice (I17): Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo – ¿Cómo se mide?

- Con respecto al inventario de bienes de la entidad: Hay un responsable para su elaboración y actualización; Se revisa periódicamente; Coincide en su totalidad con lo registrado en la contabilidad
- Plan de mantenimiento para asegurar el óptimo funcionamiento de la infraestructura física y de los equipos
- Acciones implementadas para optimizar el consumo de bienes y servicios, la gestión de residuos, el reciclaje y ahorro de agua y energía
- **Compromiso con el medio ambiente:** Desarrolla acciones de reciclaje, Identifica los riesgos de contaminación ambiental, Cuenta con política para el uso de bienes con material reciclado, Promueve el no uso de elementos contaminantes al medio ambiente, Adquiere bienes amigables con el medio ambiente

Adicionalmente, para garantizar una adecuada provisión de recursos físicos y servicios internos, la entidad debe atender, entre otros, los siguientes aspectos:



- Mantener una permanente comunicación entre la gestión de recursos físicos y la gestión contable, para conciliar mensualmente la información registrada en la base de datos del área de almacén e inventarios.
- Tener en cuenta las disposiciones previstas en el Plan General de la Contabilidad Pública de la CGN, las directrices dadas por Colombia Compra Eficiente y las establecidas por cada entidad, en sus manuales internos de contratación.
- Verificar las disposiciones dadas por el Gobierno Nacional o los gobiernos locales en materia de políticas de austeridad en el gasto público (consumo de servicios públicos, de combustibles, compras, viáticos gastos de personal, entre otros), y por las autoridades competentes en temas de gestión ambiental.

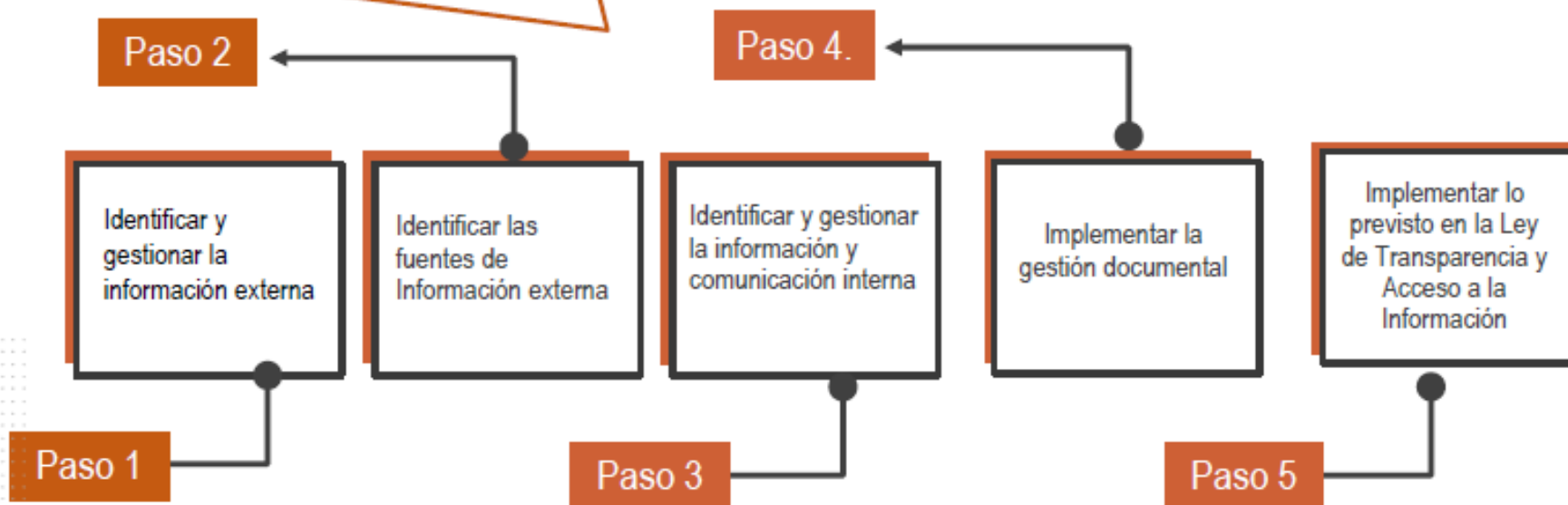
POLITICA TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION



Aspectos mínimos para la implementación



Para dar cumplimiento a esta dimensión las entidades **deberán diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro de ella y en su entorno**, que satisfagan la **necesidad de divulgar los resultados**, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor. Para ello se hace necesario seguir los siguientes pasos:



TRANSPARENCIA, DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



El propósito de esta política se enmarca en el cumplimiento de la [Ley 1712 de 2014](#), la cual tiene por **objeto regular el derecho fundamental de acceso a la información pública**, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

¿Qué es la Transparencia?



La transparencia no es un fin, sino un **medio** por el cual la **administración pública** se hace **más eficiente** y la **ciudadanía** conoce de antemano **las actuaciones de sus servidores públicos**.

Ya sea a través del **comportamiento integro** de los servidores públicos, de la constante **rendición de cuentas de la gestión pública** hacia los ciudadanos, y de la **garantía del acceso a la información pública**.

¿Qué regula la Ley 1712 de 2014?

El ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información

Ley 1712

toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los **sujetos obligados**.

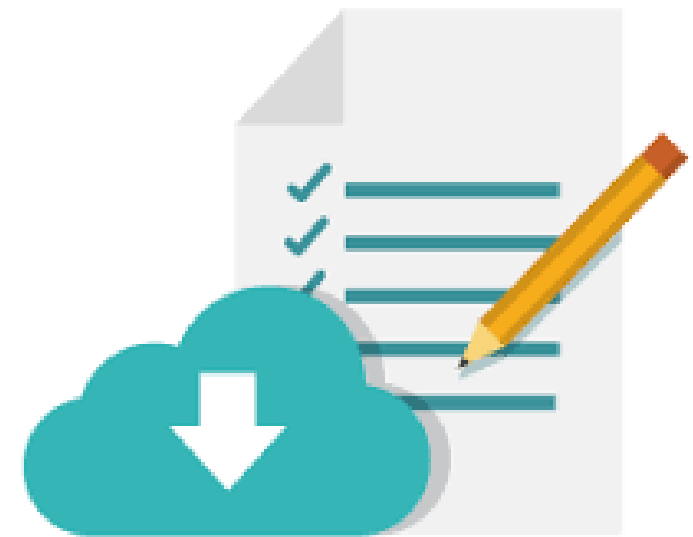
obligación correlativa de **divulgar proactivamente la información** pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible las **solicitudes de acceso**

obligación de producir o capturar la información



¿Qué son los Sujetos Obligados?

- Las personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas determinadas en el artículo 5° de la Ley 1712 sobre los cuales recae la obligación de brindar la información solicitada por las personas y a su vez, la obligación de publicar proactivamente su información en sitios como la web de cada uno de los sujetos obligados.



¿Qué obligaciones tienen los Sujetos Obligados?

Responder de buena fe, de manera veraz, oportuna y adecuada a las solicitudes de información pública

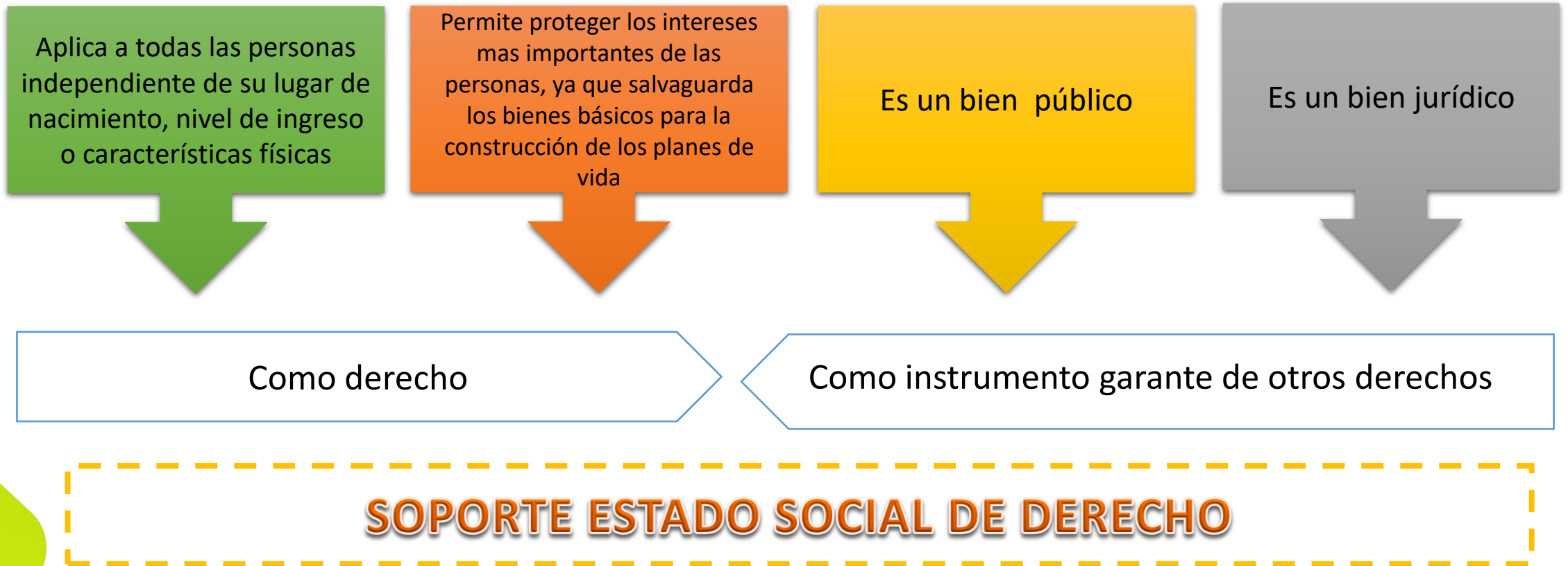
Publicar proactivamente la información pública

Implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos.



Acceso a la Información

Es el Derecho que tiene toda persona de acceder y conocer, sin necesidad de justificación, sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.



Según el **artículo 24 de la Ley 1712 de 2014**, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma, condición que se establece en la ley y la Constitución. Así mismo a través del **Decreto reglamentario 1081 de 2015**, se define que la transparencia puede **ser activa o pasiva**.



TRANSPARENCIA ACTIVA

Los sujetos obligados tienen la obligación de publicar y divulgar los documentos que plasman la actividad estatal y de interés público, de manera oficiosa , rutinaria, actualizada , accesible y comprensible

1. Publicando y divulgando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos, funcionamiento e información contractual del sujeto obligado.

2. Dejando a disposición de las personas interesadas la información en los espacios físicos, las sedes o dependencias y en los sitios web institucionales para que puedan obtenerla de manera directa o mediante impresiones.

Cada sujeto obligado deberá publicar de manera oficiosa un mínimo de información en la pagina web , con un vinculo o enlace denominado “ Transparencia y acceso a al información pública” con el fin de que el publico pueda obtener la información **de manera directa.**



Transparencia Activa

A continuación se muestra la información mínima obligatoria a publicar por parte de las entidades ...

- Estructura y ubicación de sedes
- Presupuesto y planes de gasto público
- Directorio de empleados
- Plan de compras y contrataciones
- Plan anticorrupción
- Trámites y costos
- Mecanismos de supervisión
- Mecanismos de presentación de PQR
- Mecanismos de participación
- Listado de todos los documentos publicados

Información mínima obligatoria respecto a la estructura

Transparencia Activa

Información mínima obligatoria respecto a servicios

Publicidad de la contratación

- Plan anual de adquisiciones
- Contrataciones adjudicadas en lo relacionado con:
 - Funcionamiento e inversión
 - Obras públicas
 - Bienes adquiridos, arrendados
- Los plazos de cumplimiento de los contratos
- Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras
- Todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones

TRANSPARENCIA PASIVA

Está relacionada con el deber de los sujetos obligados de dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información y hacerlo de buena fe, de manera adecuada, vez oportuna y accesible.

Aspectos que permitan garantizar el acceso al derecho a la información:

1. Contar con los medios idóneos para recibir las solicitudes.

2. Poner a disposición del solicitante el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

3. Contar con los mecanismos que permitan hacer seguimiento a la solicitud de información.

4. Permitir al solicitante elegir el medio de respuesta, conocer el formato y costos de reproducción

5. Informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

TRANSFERENCIA PASIVA (RESPUESTA A SOLICITUDES)

Es el deber de responder a las solicitudes de información de las personas, a menos que exista excepción estipulada por la Ley



Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado

Una solicitud de acceso a información pública es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública

Art. 24 Ley 1712

Art. 25 Ley 1712



¿Cómo contribuye la caracterización de usuarios en la solicitud de información pública?

Es importante mencionar que desde la dimensión de **Direccionamiento Estratégico y Planeación** dentro de MIPG, se habla de realizar una reflexión inicial por parte de las entidades, que implica caracterizar a qué grupo de ciudadanos debe dirigirse los productos y/o servicios con el propósito de segmentar y reconocer los grupos de valor.

Para ello tenga en cuenta la guía mencionada en dicha dimensión por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el DNP que orienta el paso a paso para su desarrollo.

Conocer las **personas y sus necesidades de información** es un aspecto relevante para garantizar una respuesta a las solicitudes de información de forma oportuna, la **caracterización de usuarios facilita a los sujetos obligados** conocer con mayor detalle las personas y los grupos poblacionales que usan los servicios de la entidad, y con esta información facilitar y **disponer de canales oportunos** para que las personas puedan solicitar y resolver sus necesidades de información pública



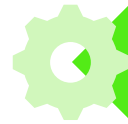
Instrumentos de Gestión de Información

serie **de herramientas** a través de las cuales, las entidades, deben organizar su información para presentarla.

Son instrumentos fundamentados en la importancia de la gestión y conservación de archivos de cada entidad, para garantizar la **disposición, conservación y trazabilidad de la información**



Registros (inventario) de Activos de Información.



Índice de Información Clasificada y Reservada



Esquema de Publicación de Información



Programa de Gestión Documental

Registro de Activos de Información

Se define como el inventario de información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal. Los cuales deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

Categorías de información del sujeto obligado: estas categorías son las identificadas como series documentales incluidas en las Tablas de Retención Documental TRD



Toda la información publicada: Hace referencia a los documentos que ya han sido publicados anteriormente por la entidad, incluso los que no aparecen actualmente en la página web oficial.

Información disponible para ser solicitada por el público: toda información disponible para ser solicitado por el público actualmente.

Publicar en Datos
Abiertos del
Estado

Índice de información clasificada y reservada

Se entiende como el inventario de información pública que ha sido calificada como “Clasificada o reservada”.

Duración Ilimitada

artículo 18 de la ley 1712

CLASIFICADA

Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas

- Derecho a la intimidad (limitado para servidores públicos)
- Derecho a la vida, salud o seguridad
- Secretos comerciales, industriales y profesionales

RESERVADA: Información exceptuada por daño a los intereses público

- Defensa y seguridad Nacional
- Seguridad pública
- Relaciones internacionales
- Investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras no exista medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos.
- Administración efectiva de justicia
- Derechos de la infancia y adolescencia
- Estabilidad macroeconómica y financiera del país
- Salud pública

artículo 19 de la ley 1712

Hasta 15 años de Reserva

Cuando la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción, debe hacerse una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable

En lo que respecta a la información clasificada o reservada los sujetos obligados deben:

Elaborarlo en formato de hoja de calculo

Adoptarlo y actualizarlo por medio de un acto administrativo (o documento equivalente de acuerdo a su régimen legal), suscrito por funcionario o empleado de nivel directivo

Actualizarlo cada vez que una información sea calificada como o clasificada y cuando dicha calificación se levante, conforme a lo establecido en el mismo índice y en el programa de gestión documental.

Publicarlo en el mismo sitio web oficial y en el portal de datos abiertos del estado colombiano.

1. Que la ciudadanía conozca cuáles son los documentos que tienen acceso restringido.
2. Facilitar las respuestas a solicitudes de acceso a la información pública reservada o clasificada, dado que dichas respuestas deben basarse en este Índice.

Esquema de publicación de la información

En este instrumento lo que se busca es que el sujeto obligado consolide un documento que muestre al público, de forma ordenada, la información que tiene publicada y la que publicará, precisando los medios en los cuales puede acceder a la misma...

Como mínimo , el esquema de publicación de información debe incluir

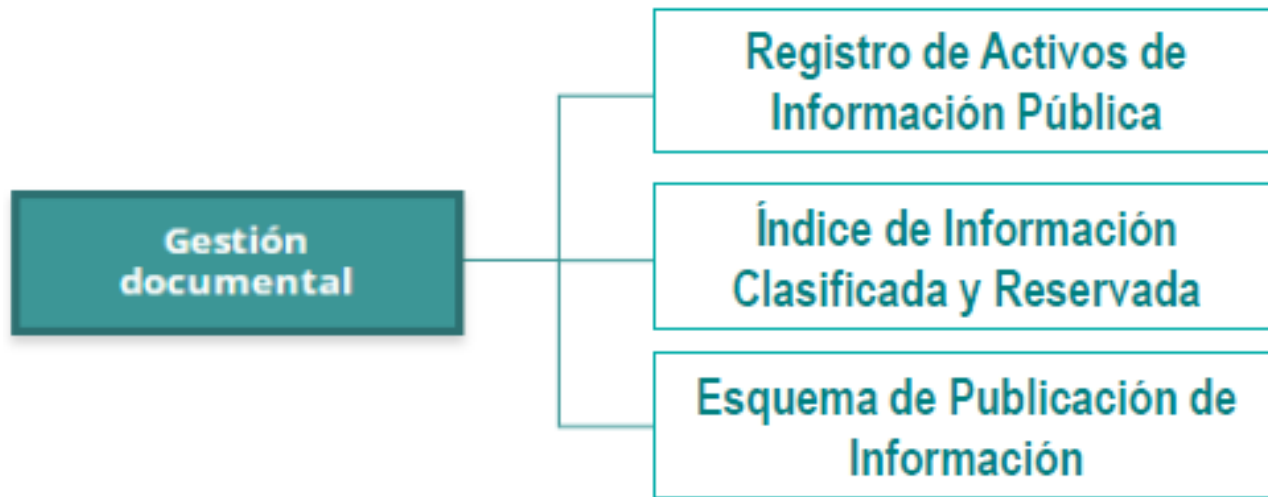
1. La lista de información mínima exigida por los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712

2. La lista de información publicada Conforme a lo ordenado por otras normas

3. Información de interés para la ciudadanía publicada de forma proactiva por la Entidad en el sitio Web oficial

Programa de Gestión Documental

Con la Ley de Transparencia y del Derecho del Acceso a la Información Pública, se ratificó la importancia de la Gestión Documental y la Administración de los archivos, y la necesidad que tiene los sujetos obligados, de **contar con información pública confiable, oportuna, accesible y organizada** para dar cumplimiento a la elaboración de los instrumentos de la gestión de información pública



La gestión documental es la base para la elaboración de los instrumentos de gestión de información exigidos por la Ley 1712 de 2014



¿QUÉ ES EL ITA?

Es el Índice de Transparencia y Acceso a la Información

1

Es un Indicador sintético de pesos preestablecidos

2

Se basa en un formulario de autodiligenciamiento

Matriz de cumplimiento - Categorías

1

MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO

2

INFORMACIÓN DE INTERÉS

3

ESTRUCTURA ORGÁNICA Y TALENTO HUMANO

4

NORMATIVIDAD

5

PRESUPUESTO

6

PLANEACIÓN

7

CONTROL

8

CONTRATACIÓN

9

TRÁMITES Y SERVICIOS

10

INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA

11

TRANSPARENCIA PASIVA

12

CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

13

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Matriz de cumplimiento - Subcategorías

Categoría

Subcategorías

1

MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO

Sección Particular

Mecanismos para la atención al ciudadano

Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales



Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público

Correo electrónico para notificaciones judiciales

Matriz de cumplimiento - Preguntas

| | | |
|--------------|---|---|
| Categoría | → | MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO |
| Subcategoría | → | Mecanismos para la atención al ciudadano |
| Preguntas | ⌋ | a. Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad. |
| | | b. Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva). |
| | | c. Correo electrónico institucional. |
| | | d. Correo físico o postal. |
| | | e. Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. |

Matriz de cumplimiento

| Categoría | Categoría de información | | Explicación | Normatividad | Cumplimiento | | | Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A |
|---|---|---|---|----------------------------------|----------------------------------|----|-----|---|
| | Subcategoría | Descripción | | | Sí | No | N/A | |
| 1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado. | 1.1. Sección particular | a. Sección particular en la página de inicio del sitio web del sujeto obligado. | Botón de transparencia | Dec. 103, Art. 4 | | | | |
| | | 1.2. Mecanismos para la atención al ciudadano | a. Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad. | Puntos de atención al ciudadano. | Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014 | | | |
| | b. Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva). | | Mínimo el teléfono fijo con indicativo. | | | | | |
| | c. Correo electrónico institucional. | | | | | | | |
| | d. Correo físico o postal. e. Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. | | Dirección de correspondencia. Para las entidades que pertenecen al Distrito Capital, también se entenderá como cumplido este requisito si el sujeto obligado publica el enlace correspondiente al portal del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. "Bogotá te escucha" . https://bogota.gov.co/sdqqs/ | | | | | |
| | 1.3. Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público | a. Ubicación del sujeto obligado. | Dirección de la sede principal | Art. 9, lit a) Ley 1712 de 2014 | | | | |
| | | b. Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc. | Direcciones de cada una de sus sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales (incluyendo ciudad y departamento de ubicación). | | | | | |
| | | c. Horarios y días de atención al público. | | | | | | |
| | | d. Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales. | Directorio con los datos de contacto de las sucursales o regionales con extensiones y correos electrónicos. | | | | | |
| | 1.4. Correo electrónico para notificaciones judiciales | a. Disponible en la sección particular de transparencia. | | Art. 9, lit f), Ley 1712 de 2014 | | | | |
| | | b. Disponible en el pie de página principal. | | | | | | |
| | | c. Disponible en la sección de atención a la ciudadanía. | | | | | | |
| | | d. Con acuse de recibido al remitente de forma automática. | | | | | | |
| | 1.5. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales | a. Enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información, además de las condiciones de uso de la información referente a la protección de datos personales publicada en el sitio web, según lo establecido en la ley 1581 de 2012. | Políticas de seguridad o utilizar la guía técnica de MINTIC sobre estas. https://www.mintic.gov.co/gestioni/615/articles-5482_G2_Política_General.pdf | Ley 1581 de 2012 | | | | |

Conjunto de preguntas clasificadas en una jerarquía de: dimensiones, categorías y subcategorías

Sitio web Transparencia - Gobernación

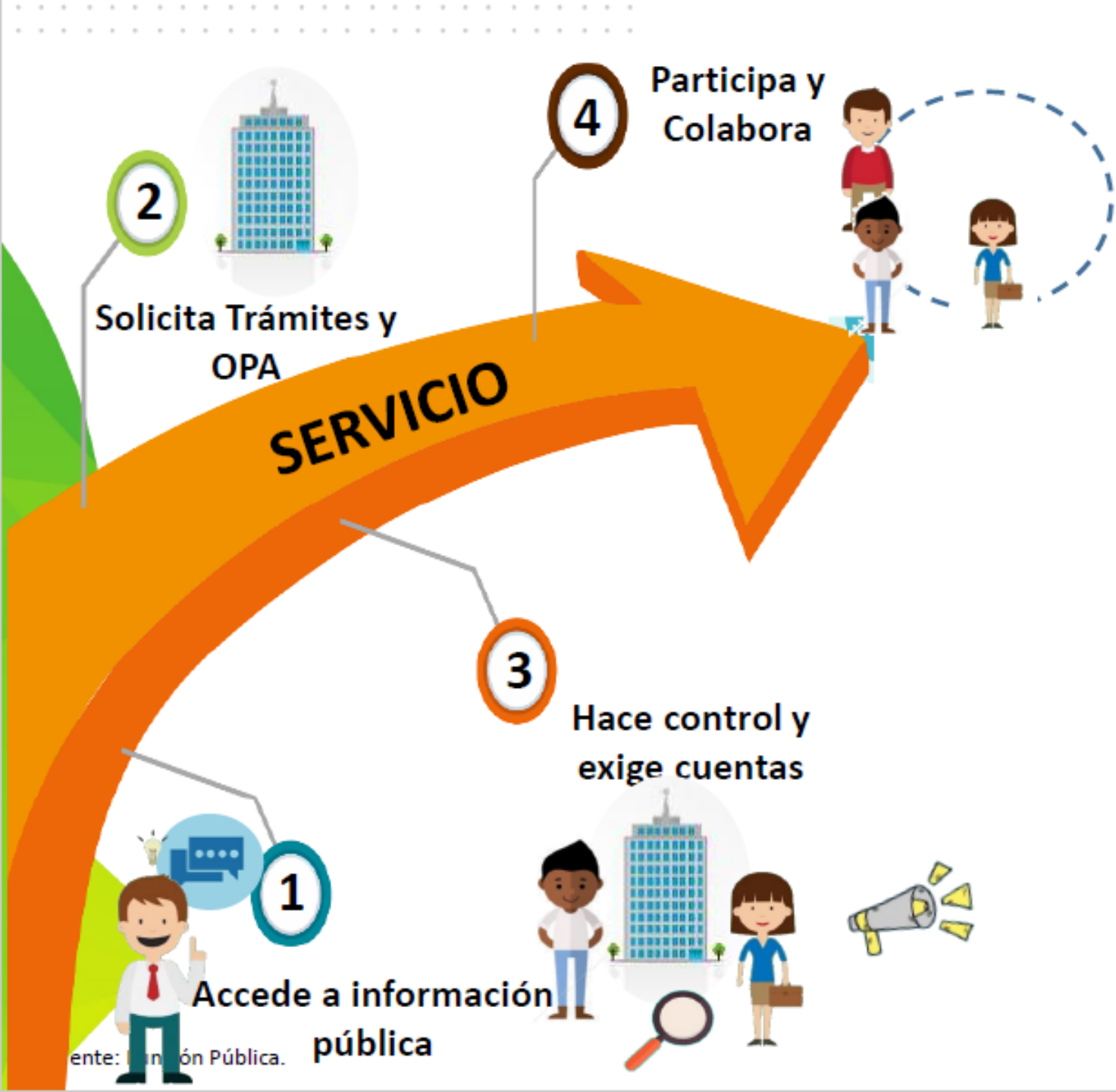
<https://www.quindio.gov.co/transparencia/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica>

The screenshot shows a web browser displaying the 'Categorías Matriz de Transparencia' page. The browser's address bar shows the URL: [quindio.gov.co/transparencia/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica](https://www.quindio.gov.co/transparencia/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica). The navigation menu includes: Inicio, La Gobernación, El Departamento, Normatividad, Contratación, Prensa, Trámites y Servicios, and Atención a la Ciudadanía. The main content area is titled 'Categorías Matriz de Transparencia' and features a grid of 10 categories, each with an image, a title, and a brief description.

| Categoría | Descripción |
|--|--|
| 1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado | Principales canales de comunicación y atención de usuarios de la Administración Departamental (Localizac... |
| 2. Información de Interés | Información relacionada con las competencias territoriales de tal manera que los usuarios y grupos de inte... |
| 3. Estructura Organica y Talento Humano | Información relacionada con la misión y visión de la administración departamental, funciones y deberes, ... |
| 4. Normatividad | Legislación del orden nacional y territorial de competencia del orden departamental. ... |
| 5. Presupuesto y Contabilidad | Información en materia presupuestal y financiera en correspondencia con la competencia territoriales (pre... |
| 6. Planeación | Herramientas de planificación departamental de conformidad con los lineamientos metodológicos del Departame... |
| 7. Control | Informes de control, seguimiento, planes de mejoramiento que se realizan al interior de la Administración D... |
| 8. Contratación | Información que contiene la gestión del departamento en materia de contratación (Manual de Contratación ... |
| 9. Tramites y Servicios | Procesos, formatos, formularios y costos de Trámites y servicios que se adelantan en la Administración De... |
| 10. Instrumentos de Gestión de información Pública | Herramienta para la consulta de toda la información pública y el mecanismo interno y externo de PQRS de l... |

POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO





Escenarios de relacionamiento del ciudadano con el Estado

La Política de Servicio al ciudadano tiene el propósito de **facilitar el acceso a 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



(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

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

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

5. Oportunidad en el servicio:

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

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)

Análisis de la Política en cada una de las 7 Dimensiones

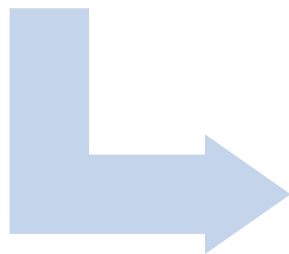


Análisis de la Política en cada una de las 7 Dimensiones



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

Análisis de la Política en cada una de las 7 Dimensiones



DIMENSIÓN 3

**Gestión con Valores
para Resultados**



RELACIÓN
ESTADO – CIUDADANO

TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

RACIONALIZACION DE TRAMITES

- 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

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

FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y DE PROCESO

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

Análisis de la Política en cada una de las 7 Dimensiones



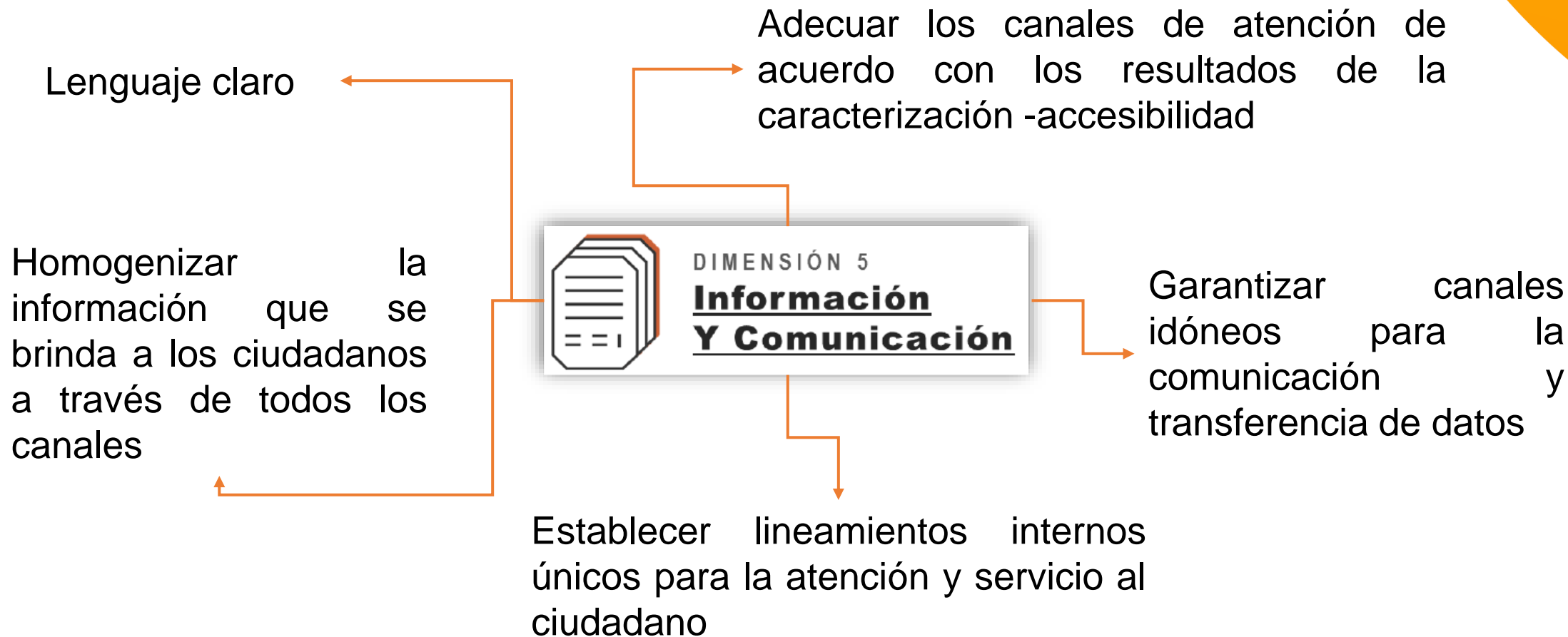
DIMENSIÓN 4
Evaluación de Resultados

Mediciones de percepción ciudadana

Buzones de quejas y reclamos

Uso de información para la mejora institucional

Análisis de la Política en cada una de las 7 Dimensiones



Análisis de la Política en cada una de las 7 Dimensiones



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

ORDENANZA 001 DE 2017

GACETA DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO – Armenia, 03 de marzo de 2017 - GACETA No. 008

1



GACETA

ORGANO INFORMATIVO DE LOS ACTOS DEL GOBIERNO DEPARTAMENTAL

SECRETARÍA JURÍDICA
(Secretario: Dra. Cielo López Gutiérrez)
Proyecto y Elabora: Sandra Milena Sotelo Tovar, Jefe de Información Contractual

Calle 20 No. 13-22 Piso Sexto Armenia Q.– Teléfono 7417700
e-mail: jurídica@quindio.gov.co

| | | |
|----------------|------------------------------|---------------|
| GACETA No. 008 | Armenia, 03 de marzo de 2017 | Página No. 01 |
|----------------|------------------------------|---------------|

| CONTENIDO | |
|---|------------|
| | Página No. |
| DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO | |
| 008. Ordenanza Número 001 del 02 de marzo 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"..... | 1 |

ORDENANZA NÚMERO 001

"POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN "

LA SECRETARÍA JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO, CON DELEGACIÓN DE FUNCIONES COMO GOBERNADORA, de conformidad con la Resolución No. 425 del 27 de Febrero del 2017, en ejercicio

de las facultades Constitucionales y Legales, en especial las que le confieren los artículos 305 numeral 9 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 77 del Decreto 1222 de 1966,

SANCIONA:

La Ordenanza número 001 del 02 de Marzo 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"

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Armenia Quindío, a los (02) días del mes de Marzo del año dos mil diecisiete (2017).

CIELO LOPEZ GUTIERREZ
Secretaría Jurídica y de Contratación, con Delegación de Funciones como Gobernadora

POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

EN LA GESTION PUBLICA

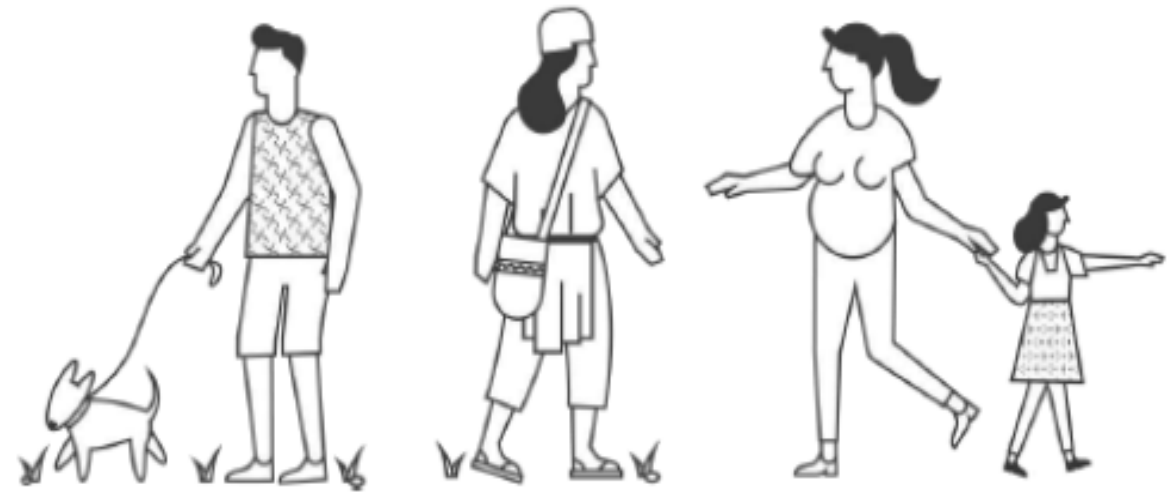


La participación ciudadana es el derecho a la intervención en todas las actividades confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población



Las entidades del Estado tanto de orden nacional como territorial tenemos la obligación de generar procesos de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, además, deben facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afectan, y garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos.

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 Diagnostico

- **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.

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 la entidades debe cumplir con 3 elementos centrales que permitan garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión

INFORMACION

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

DIALOGO

- 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 QUINDIO
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 QUINDIO"

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/o organizada sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción, propendiendo por el respeto, garantía y protección de los derechos humanos.

ARTICULO 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 actividad del servidor público.

Resolución 9667 de 2019

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Departamento del Quindío

GOBERNACION

RESOLUCIÓN NÚMERO 9667 25NM DE 2019

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO PARA LA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO"

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO, 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.

Matriz Espacios de Participación Ciudadana

|  | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------------------|--|-------------------------------|--|--|--|-----------------------|---------|--------------------------|--|--|--|
| <p style="text-align: center;">ESPACIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA VIGENCIA 2020</p> <p style="text-align: center;">CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2020</p> | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre del espacio de participación | Estrategia a la que pertenece la actividad | | Grupo de ciudadanos a los que va principalmente dirigida la invitación | | Metas y actividades de la gestión institucional en la cual se involucrará el espacio de participación. (Aplica para espacios de participación diferentes a Rendición de Cuentas) | Objetivo del espacio de participación (Aplica para espacios de participación diferentes a Rendición de Cuentas) | Tipo de espacio de diálogo que se desarrollará (foro, mesa de trabajo, reunión zonal, feria de la gestión, audiencia pública participativa, etc.) (Aplica para Rendición de Cuentas) | Modalidad del espacio | | Fecha programada | Dependencia (s) responsable (s) | Correo de contacto para recibir más información | FASE O CICLO |
| | Participación ciudadana en la gestión | Rendición de cuentas | Instancia de participación legalmente constituida | Otro espacio de participación | | | | Presencia | Virtual | | | | |
| CONSEJO DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA MIGRACIÓN | X | | X | | 2 Secciones | Articulación interinstitucional para la atención integral a la población migrante del Departamento y los colombianos retornados | sesión del consejo | | X | 29/09/2020 29/12/2020 | Secretaría de Familia - Dirección de poblaciones | direcciondepoblacionesquindio@gmail.com | FORMULACIÓN PARTICIPATIVA |
| COMISIÓN CONSULTIVA DEPARTAMENTAL DE COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES Y PALENQUERAS | X | | X | | 1 secciones | Es un espacio en el cual se busca establecer las prioridades y necesidades de la comunidad NARIP del departamento para buscar alternativas de solución y hacer seguimiento de las mismas | Secciones de la comisión | X | X | 28/12/2020 | Secretaría de Familia - Dirección de poblaciones | direcciondepoblacionesquindio@gmail.com | FORMULACIÓN PARTICIPATIVA |
| POLÍTICA PÚBLICA DE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ. CONSEJO DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL ADULTO MAYOR | X | | X | | 1 Consejo Departamental de atención integral al adulto mayor | Promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural de los adultos mayores | Reunión | | X | 28/09/2020 | Secretaría de Familia Dirección de adulto mayor y discapacidad | amdfamilia@gobnacionquindio.gov.co | EJECUCIÓN O IMPLEMENTACIÓN PARTICIPATIVA |
| POLÍTICA PÚBLICA DE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ. CABILDO DEPARTAMENTAL DE SABIOS DEL QUINDÍO | X | | X | | 1 Cabildo Departamental de sabios del Quindío | | Reunión | | X | 28/09/2020 | Secretaría de Familia Dirección de adulto mayor y discapacidad | amdfamilia@gobnacionquindio.gov.co | EJECUCIÓN O IMPLEMENTACIÓN PARTICIPATIVA |

Página 1

5. PREGUNTAS



CONTACTO



GLORIA EUGENIA CASTAÑO

Contratista

Secretaría de Planeación Departamental

E-mail: mipgquindio@gmail.com

Cel.: ++ 304 653 4009



GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO

¡GRACIAS!



Departamento del Quindío



Departamento del Quindío

