



## *PLAN* *ANTICORRUPCIÓN* DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2015



Gobernación del Quindío

**Secretaría**  
de Planeación y Planificación



Gobernación del Quindío



*Gobierno firme por un  
Quindío más Humano*



# Presentación.

El inmenso reto de devolverle a los Quindianos la confianza en la administración a través de una gestión moderna y eficiente, involucra implementar estrategias sustentadas en la ley pero que deben tener una estructura metodológica y de aplicación que las haga efectivas para lograr el impacto esperado.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de “Un Gobierno Firme por un Quindío más Humano” reúne las estrategias orientadas a prevenir y controlar posibles actos de corrupción en la defensa sobre el patrimonio y recursos del estado; igualmente reúne las acciones estratégicas para simplificar y estandarizar varios de los procedimientos administrativos del departamento con el fin de hacerlos más eficientes, optimizar los tiempos de respuesta al ciudadano, poner a su disposición y de manera ágil y confiable, los servicios que pudiese necesitar, así como el derecho de acceso a la información y documentos públicos.

Mediante el cumplimiento, seguimiento y control de las estrategias aquí señaladas y como lo establecí en la Dimensión del Plan de Desarrollo “La Transparencia se pone de Moda” haré efectivo el ejercicio de la democracia y de la participación ciudadana, estableciendo veedurías ante la ejecución y evaluación de las políticas de este gobierno y rindiendo públicamente a la comunidad sobre mi gestión desde un enfoque poblacional, por ciclo vital y diferencial.

**Sandra Paola Hurtado Palacio**  
Gobernadora.

**Gobierno firme por un  
Quindío más Humano**



# Marco Legal y Jurisprudencial.

**Constitución Política, Artículo 23:** “El derecho de petición permite a las personas acceder en forma oportuna a la información y documentos públicos. Obliga a la Entidad a facilitar la información y el acceso a documentos que no son de reserva legal”.

**Constitución Política, Artículo 90:** El estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas.

**Constitución Política, Artículo 270:** La ley organizara las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

**Constitución Política, Artículo 209:** “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

**Ley 734 de 2002:** por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 que adopta el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como metodología para el diseño y seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

**Gobierno firme por un  
Quindío más Humano**





**Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo y mediante el cual se regula lo relacionado con el derecho de petición.

**Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

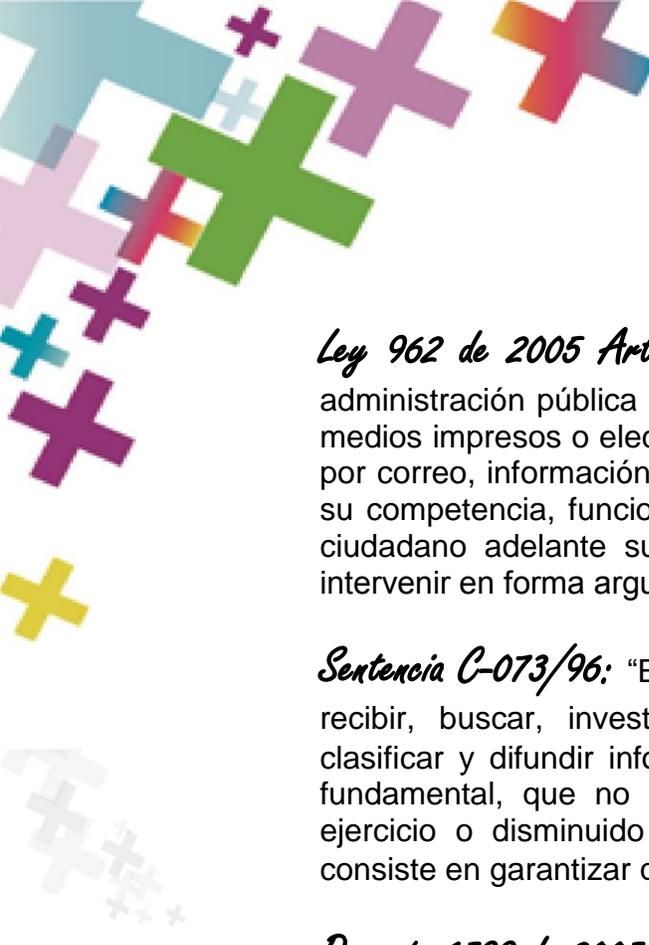
**Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública

**Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

**Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

**Ley 617 de 2000:** por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el decreto extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley orgánica De presupuesto, el decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a Fortalecer la descentralización y se dictan Normas para la racionalización del gasto Público nacional.

**Ley 850 de 2003 Artículo 17:** “Las veedurías tiene derecho a conocer las políticas, proyectos, programas, contratos, recursos presupuestales asignados, metas físicas y financieras, procedimientos técnicos y administrativos y cronogramas de ejecución (...)”.



*Ley 962 de 2005 Artículo 8:* “Todos los organismos y entidades de la administración pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre: Normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; tramites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los de rendición de cuentas”.

*Sentencia C-073/96:* “El derecho a la información implica la posibilidad de recibir, buscar, investigar, almacenar, procesar, sistematizar, analizar, clasificar y difundir informaciones,[...]. Se trata de un verdadero derecho fundamental, que no puede ser negado, desconocido, obstruido en su ejercicio o disminuido por el Estado, cuya obligación, por el contrario, consiste en garantizar que sea efectivo [...]

*Decreto 1599 de 2005:* Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

*Circular externa No. 100-07 (Dic.16/2010):* Circular del DAFP relacionada con: “Programas de inducción y reinducción al servicio público sobre información pública y el derecho ciudadano de acceso a la información”.

*Circular conjunta No. 002 (Abril 07/2010):* Circular del DAFP y la Contraloría general de la República por medio de la cual se establecen: “Orientaciones para la rendición de cuentas de la administración pública a la ciudadanía”.

*Ordenanza 010 de 2005:* Por medio de la cual se adopta en el Departamento del Quindío, el Sistema de Gestión de la Calidad creado por la Ley 872 de 2003.

*Ordenanza 00044 de 2009:* Por medio del cual se establece el procedimiento para la rendición de cuentas públicas y visibilidad de la administración departamental en el Quindío.



*Decreto número 000144 del 08 de febrero de 2013:* por medio del cual se adopta un nuevo Manual de Contratación en el Departamento del Quindío.

*Decreto número 000143 del 08 de febrero de 2013:* Por medio del cual se adopta el Reglamento Interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Sector Central de la Administración Pública.

*Ley 1712 del 6 de marzo del 2014:* por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones

**Gobierno firme por un  
Quindío más Humano**



Gobernación del Quindío



# Objetivo General del Plan

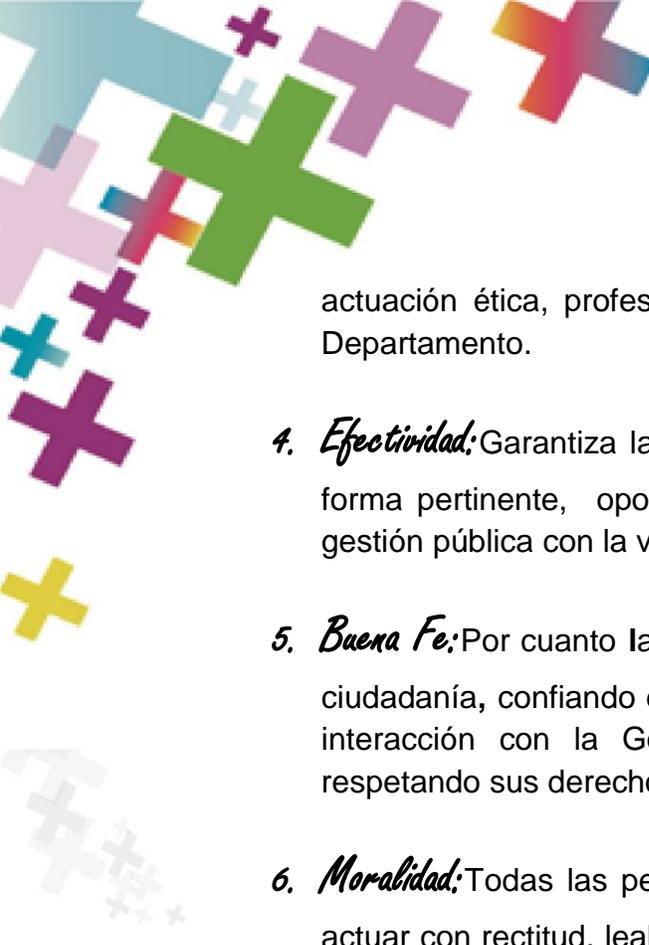
Implementar las estrategias de anticorrupción y atención al Ciudadano, adoptadas por el departamento del Quindío, según la normatividad vigente, así como las acciones para su adecuado seguimiento y control.

## Principios orientadores del Plan

Con el fin de prevenir el riesgo de corrupción en la gestión pública, y promover en cada uno de los servidores públicos de la administración departamental la transparencia, efectividad en el suministro de la Información, así como la seguridad de los datos y simplificación en los trámites; se establecen los siguientes principios orientadores para el cumplimiento del Plan.

Estos principios guiarán el cumplimiento de las acciones en cada una de las estrategias contempladas de manera acertada, confiable y oportuna para la Comunidad.

1. **Transparencia:** Genera confianza en los ciudadanos en cada uno de los servicios que se prestan y en la rendición de cuentas, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente, racionalizando los recursos, estandarizando procedimientos, automatizando trámites y minimizando los riesgos de información.
2. **Celeridad:** Garantiza la agilidad en el tramites y la gestión administrativa impulsando los procedimientos hacia la publicidad de la información en medios de comunicación masivos y de fácil acceso como páginas WEB, incentivando al uso de tecnologías que permitan la colaboración e interacción de información entre entidades públicas, minimizando costos y tiempo de consulta al ciudadano.
3. **Imparcialidad:** Asegura y garantiza los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de internes, y en general cualquier clase de motivación subjetivas, mediante la



actuación ética, profesional y responsable de los servidores públicos del Departamento.

4. **Efectividad:** Garantiza la entrega de servicios y/o productos al ciudadano de forma pertinente, oportuna y segura generando un valor agregado a la gestión pública con la valoración del tiempo del ciudadano.
5. **Buena Fe:** Por cuanto la función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía, confiando en el ciudadano, generando espacios que faciliten la interacción con la Gobernación, dando prioridad a sus necesidades, respetando sus derechos y cumpliendo con las obligaciones del estado.
6. **Moralidad:** Todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas, generando confiabilidad en la planeación, consecución y ejecución de los recursos públicos.
7. **Igualdad:** Garantiza la no discriminación y promueve dentro del ámbito de sus competencias que la igualdad sea real y efectiva, adoptando medidas en favor de los grupos discriminados o marginados, así como protege especialmente a quienes por su condición económica, física o mental estén en circunstancias de debilidad. La gestión de la Administración Pública no debe establecer distinciones injustificadas entre los administrados y debe obrar respecto de ellos y de sus intereses guardando equilibrio, de modo que garantice a todos, en condiciones adecuadas a sus circunstancias, el acceso a ella y a sus funcionarios y la misma importancia en cuanto al disfrute de los beneficios que genera la actividad estatal.
8. **Economía:** Maximiza los resultados o beneficios sociales con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. Se sabe que no siempre la utilización de más recursos de los estrictamente necesarios implica una vulneración a este dogma pues en ciertos casos el beneficio social se encuentra justamente en el empleo de tales recursos.

**Gobierno firme por un  
Quindío más Humano**



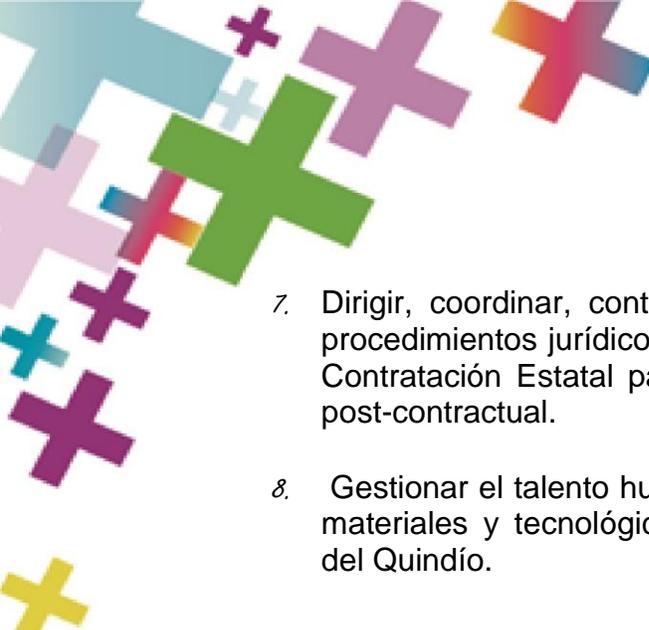


# *Funciones Institucionales para la Lucha contra la Corrupción*

1. Planear, dirigir, verificar y evaluar el Sistema de Control Interno de la entidad, para garantizar el cumplimiento de los objetivos y los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y demás principios que rigen las actuaciones administrativas.
2. Adoptar metodologías de seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo, el Plan de Ordenamiento Territorial y demás planes estratégicos adoptados por la entidad, estableciendo mecanismos de participación ciudadana de acuerdo a la legislación vigente.
3. Diseñar y proponer estrategias, planes y acciones en materia de defensa judicial, para la prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores públicos adscritos al Departamento del Quindío, el daño antijurídico y la extensión de sus efectos.
4. Verificar y evaluar que los controles adoptados al interior de la organización estén claramente establecidos, definidos los responsables, se ajusten permanentemente, para identificar, controlar y administrar permanente los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
5. Direccionar el Sistema Integrado de Gestión Administrativa para el departamento con el fin de garantizar la planeación, implementación mantenimiento y mejora continua en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del orden departamental.
6. Difundir conceptos jurídicos asegurando la Unidad Jurídica Institucional, igualmente adelantar toda la gestión contractual, así mismo realizar el registro, inspección, vigilancia y control de Entidades sin Ánimo de Lucro y llevar a cabo la revisión de constitucionalidad y legalidad de los actos administrativos de carácter general emitidos por los concejos y alcaldes municipales.

**Gobierno firme por un  
Quindío más Humano**



- 
7. Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el cumplimiento de las acciones y procedimientos jurídicos, administrativos que se deben surtir en materia de Contratación Estatal para agotar las etapas pre-contractual, contractual y post-contractual.
  8. Gestionar el talento humano, administrar el personal y los recursos físicos, materiales y tecnológicos de la Administración Central del Departamento del Quindío.

## *Mapa de riesgos de la Entidad*

Ver Anexo 1 denominado MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN-GOVERNACIÓN DEL QUINDÍO, el cual hace parte integral del presente PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO vigencia 2015.

**Gobierno firme por un  
Quindío más Humano**



Gobernación del Quindío



## ESTRATEGIA 1: MAS (+) PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO DESDE LOS SISTEMAS Y PLANES.

**Objetivo:** Garantizar la adopción de medidas en cumplimiento de acciones institucionales de buen gobierno, eficiencia y transparencia en cumplimiento a la ley 1474 de 2011

Ítem	Acción	Medida de Desempeño	Meta	Responsable
1.1	Implementación del mapa de riesgos de corrupción.	% de Implementación	100%	Control Interno de Gestión.
1.2	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	No. de Seguimientos	3	Control Interno de Gestión.
1.3	Contratación del módulo “Seguimiento a Planes de Desarrollo”	% de contratación	100%	Gestión de la Planeación.
1.3	Vinculación de personal idóneo acorde al modelo de gestión organizacional según Decreto 000768 de 2012.	No. de criterios aplicables	5	Gestión Administrativa. Control Interno de Gestión.
1.4	Implementación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa que reúne el Sistema de Desarrollo Administrativo, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y la Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000:2009.	No. de etapas del sistema implementadas.	4	Gestión de la Planeación.
1.5	Sensibilización sobre el Manual de Inducción a funcionarios y contratistas del Departamento.	% de Implementación	100%	Gestión Administrativa.
1.6	Implementación del modelo de Gestión Ética.	No. de etapas del modelo implementadas.	4	Gestión de la Planeación Gestión Administrativa. Control Interno de Gestión.

**Gobierno firme por un  
Quindío más Humano**



## ESTRATEGIA 2: MAS (+) PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO DESDE LA AGILIDAD EN LOS TRÁMITES.

**Objetivo:** Fortalecer la implementación de la estrategia Antitrámites a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los procedimientos administrativos y trámites del Departamento.

Ítem	Acción	Medida de Desempeño	Meta	Responsable
1.1	Socialización y alcance de la normatividad de en la implementación de la Ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012.	No. de Capacitaciones, Talleres y Mesas de trabajo	4 Capacitaciones. 4 Mesas de trabajo 4 Talleres.	Alta Gerencia Gestión Administrativa.
1.2	Implementación de procesos de reducción en los trámites y la ruta para solicitud de servicio.	% proceso de reducción en los Tiempos de Tramite.	90%	Gestión Administrativa.
		% de Ruta Implementada	100%	Gestión Administrativa.
1.3	Depuración de la documentación presente en el SIGA (Sistema Integrado de Gestión Implementado)	% de procedimientos revisados.	100%	Gestión Administrativa. Gestión de la Planeación.
1.4	Seguimiento a la Implementación de las PQRs peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas	No. de Seguimientos	4	Gobernadora Gestión Administrativa. Control Interno de Gestión
1.6	Fortalecimiento de los componentes del Ecosistema digital: Infraestructura, Servicios, Aplicaciones, Usuarios.	No. de Componentes fortalecidos.	4	Gestión Administrativa.

Gobierno firme por un  
Quindío más Humano



### ESTRATEGIA 3: MAS (+) PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO DESDE LA RENDICIÓN VISIBLE DE MI GESTIÓN.

**Objetivo:** Ejercer mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión de la Gobernadora.

Ítem	Acción	Medida de Desempeño	Meta	Responsable
1.1	<b>Alistamiento Institucional (Insumos y Diseño)</b>	Para dar cumplimiento con el Modelo de Gestión Ética, se requiere dar cumplimiento con las siguientes Fases:	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conformación Agentes de Cambio.</li> <li>○ Diagnóstico Ético.</li> <li>○ Elaboración del Código de Buen Gobierno.</li> <li>○ Elaboración del Código de Ética</li> <li>○ Pedagogía y Comunicación.</li> <li>• Ejecución del Plan de Mejoramiento de Gestión Ética.</li> </ul>
	Retos, Compromisos y Ejecución de Metas del Plan de Desarrollo.	Informe de Ejecución Plan Indicativo.	1	Gobernadora, Secretaría Privada, Todas las Secretarías.
1.1.1.	Avances y Nivel de Ejecución del Plan de Acción Institucional.	Informe de Ejecución Plan de Acción.	1	Secretaría de Planeación.
1.1.2.	Impacto de los recursos, contratos, productos, servicios ejecutados, impactos de la gestión.	Informe de Gestión Informe de Recursos, bienes y servicios contratados.	1 1	Secretaría de Planeación. Todas las Secretarías.
1.1.3.	Implementación de acciones de transparencia en la contratación, recurso humano y su relación con las metas institucionales.	Informe Ejecutivo Plan Anticorrupción	1	Oficina Asesora de Control Interno Secretaría de Planeación.
		Informe de Evaluación desempeño del Recurso Humano.	1	Secretaría Administrativa. Oficina Asesora de Control Interno

**Gobierno firme por un  
Quindío más Humano**



### ESTRATEGIA 3: MAS (+) PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO DESDE LA RENDICIÓN VISIBLE DE MI GESTIÓN.

Ítem	Acción	Medida de Desempeño	Meta	Responsable
1.1.4.	Evaluación y Mejoramiento de los procesos desde los sistemas y planes institucionales.	Encuesta de Evaluación y Autoevaluación Independiente.	1	Oficina Asesora de Control Interno
		Informe Ejecutivo Anual de Control Interno.	1	Oficina Asesora de Control Interno
		Informe SIGA Sistema Integrado de Gestión Administrativa.	1	Secretaría de Planeación.

**Gobierno firme por un  
Quindío más Humano**



### ESTRATEGIA 3: MAS (+)PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO DESDE LA RENDICIÓN VISIBLE DE MI GESTIÓN.

**Objetivo:** Ejercer mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión de la Gobernadora.

Ítem	Acción	Medida de Desempeño	Meta	Responsable
1.1.5	Atención a la Ciudadanía, cumplimiento en las metas y proyectos de poblaciones diferenciadas y por coyuntura especial.	Cumplimiento de la Estrategia “+ Prácticas de Bueno Gobierno desde la atención al Ciudadano”	90%	Secretaría de Planeación
		Seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos	80%	Secretaría Administrativa.
1.2	Identificación de Interlocutores.	Base de Datos actualizada y clasificada por categorías de población y sector.	1	Secretaría del Interior Secretaría de Familia
1.3	Divulgación y Capacitación	Talleres de Capacitación	3	Secretaría Administrativa. Secretaría de Planeación
		Medios de Divulgación utilizados	5	Comunicaciones
1.3	Organización Logística	Planeación Logística	1	Secretaría Administrativa. Protocolo
		Acuerdos de Participación	1	Secretaría Administrativa. Protocolo, Secretaría Privada.
1.4	Convocatoria	% de medios utilizados para la convocatoria	100%	Comunicaciones

Gobierno firme por un  
Quindío más Humano



### ESTRATEGIA 3: MAS (+) PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO DESDE LA RENDICIÓN VISIBLE DE MI GESTIÓN.

**Objetivo:** Ejercer mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión de la Gobernadora.

Ítem	Acción	Medida de Desempeño	Meta	Responsable
1.6	Inscripción y Radicación de Propuestas.	% Eficacia en las propuestas radicadas.	100%	Secretaría de Planeación Secretaría Administrativa.
1.7	Análisis y clasificación de las Propuestas.	% Eficacia en las propuestas publicadas y en las respuestas dadas.	100%	Secretaría Administrativa Todas las Secretarías Misionales.
1.8	Realización del Evento	% Eficacia en la realización del Evento	80%	Gobernadora, Oficina Privada, Control Interno, Secretarios de Despacho.
1.9	Evaluación	No. de Seguimiento a los Compromisos	3	Control Interno.

Gobierno firme por un  
Quindío más Humano



## ESTRATEGIA 4: MAS (+) PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO DESDE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

**Objetivo:** Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.

Ítem	Acción	Medida de Desempeño	Meta	Responsable
1.1	Promoción de la Página Web incentivando y fomentando su uso.	No. de promociones	8	Gestión Administrativa.
1.2	Mejoramiento en el acceso a la Intranet socializando y motivando su uso.	% de Funcionarios capacitados.	80%	Gestión Administrativa.
		% de Contratistas capacitados.	30%	
1.3	Fortalecimiento en el uso de la ventanilla única virtual para la respuesta oportuna de las PQRS, Peticiones, Quejas y Reclamos.	% Demanda de uso	100%	Gestión Administrativa.
1.4	Satisfacción de los ciudadanos en las inquietudes y servicios ofrecidos	% de Satisfacción	70%	Gestión Administrativa.
1.5	Implementación de nuevos trámites en línea	No. de Trámites	1	Gestión Administrativa.
1.6	Actualización permanente de la información de trámites y servicios en el SUIT	No. de seguimientos sobre actualización	3	Gestión Administrativa.

**Gobierno firme por un  
Quindío más Humano**

