

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



VIGENCIA

2023

**GABINETE DEPARTAMENTAL 2023**  
**ROBERTO JAIRO JARAMILLO CÁRDENAS**  
Gobernador  
**LILIANA JARAMILLO CÁRDENAS**  
Gestora Social

<b>JORGE HERNÁN ZAPATA BOTERO</b>	Secretario Privado
<b>JUANA CAMILA GÓMEZ ZAMORANO</b>	Secretaria del Interior
<b>ANA MARÍA GIRALDO MARTINEZ</b>	Secretaria de Educación
<b>IVAN FAJARDO SARMIENTO</b>	Secretario de Salud
<b>NATALIA CARDONA OSORIO</b>	Secretaria de Familia (E)
<b>MAGDA INES MONTOYA NARANJO</b>	Secretaria de Turismo, Industria y Comercio
<b>HECTOR DAVID GUZMAN GUALTEROS</b>	Secretario de Aguas e Infraestructura
<b>JULIO CÉSAR CORTÉS PULIDO</b>	Secretario de Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente
<b>HECTOR FABIO HINCAPIR LOAIZA</b>	Secretario de Tecnología de Información y Comunicaciones
<b>ANTONIO RESTREPO SALAZAR</b>	Secretaria de Cultura
<b>BATERIZ EUGENIA LONDONO GIRALDO</b>	Secretaria de Hacienda
<b>JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA</b>	Secretario Administrativo
<b>JULIÁN MAURICIO JARA MORALES</b>	Secretario Jurídico y de Contratación
<b>LUIS ALBERTO RINCÓN QUINTERO</b>	Secretario de Planeación
<b>JUAN PABLO TELLEZ BOTERO</b>	Secretaria Representación Judicial y Defensa del Departamento
<b>DEBBIE DUQUE BURGOS</b>	Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario
<b>JOSE DUVAN LIZARAZO CUBILLOS</b>	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno de Gestión

## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	6
<b>TÍTULO I CONTEXTO GENERAL</b> .....	7
<b>1.1 MARCO NORMATIVO</b> .....	7
<b>1.2 MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	9
<b>1.2.1 Misión Institucional</b> .....	9
<b>1.2.2 Visión Institucional</b> .....	9
<b>1.2.3 Fundamento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</b> .....	10
<b>1.2.4 Objetivos y alcance del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</b> ....	15
<b>1.2.5 Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> .....	16
<b>1.2.6 Alcance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> .....	46
<b>TÍTULO II COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	47
<b>2.1 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	49
<b>2.1.1 DEFINICIÓN</b> .....	49
<b>2.1.2 FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	49
<b>2.1.3 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b> .....	49
<b>2.1.4. OBJETIVOS</b> .....	50
<b>2.1.5 PLAN DE ACCIÓN</b> .....	51
<b>2.2 COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	53
<b>2.2.1 DEFINICIÓN</b> .....	53
<b>2.2.2 FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	53
<b>2.2.3 OBJETIVOS</b> .....	55
<b>2.2.4 PLAN DE ACCIÓN</b> .....	56
<b>2.3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	58
<b>2.3.1 DEFINICIÓN</b> .....	58



**PLAN ANTICORRUPCIÓN**  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**2023**

2.3.2 FUNDAMENTO LEGAL .....	58
2.3.3 OBJETIVOS .....	61
2.3.4 PLAN DE ACCIÓN .....	62
<b>2.4 COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>64</b>
2.4.1 DEFINICIÓN .....	64
2.4.2 FUNDAMENTO LEGAL .....	64
2.4.3 OBJETIVOS .....	65
2.4.4 PLAN DE ACCIÓN .....	66
<b>2.5 COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>68</b>
2.5.1 DEFINICIÓN .....	68
2.5.2 FUNDAMENTO LEGAL .....	68
2.5.3 OBJETIVOS .....	68
2.5.4 PLAN DE ACCIÓN .....	69
<b>2.6 COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES .....</b>	<b>71</b>
2.6.1 DEFINICIÓN .....	71
2.6.2 OBJETIVO.....	71
2.6.3 PLAN DE ACCIÓN .....	71
<b>TITULO III SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>72</b>
3.1 COMPETENCIA.....	72
3.2 PUBLICACIÓN RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	72
3.3 SEMAFORIZACIÓN.....	73
<b>TITULO IV DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>74</b>
4.1 INTEGRALIDAD .....	74
4.2 PUBLICACIÓN .....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 1</b> Mapa de Procesos de la Administración Departamental .....	17
<b>Gráfica 2</b> Dimensiones y Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG 18	
<b>Gráfica 3</b> Mejores Puntajes del Índice de Desempeño Institucional – FURAG Vigencia 2021 a nivel nacional .....	19
<b>Gráfica 4</b> Gobernaciones con Mayor Aumento Acumulado en el Cuatrienio del Índice de Desempeño Institucional – FURAG a nivel nacional .....	20
<b>Gráfica 5</b> Índice de Gestión y Desempeño Política de Gestión Estratégica del Talento Humano Administración Departamental vigencia 2021 .....	22
<b>Gráfica 6</b> Índice de Gestión y Desempeño Política de Integridad Administración Departamental vigencia 2021 .....	23
<b>Gráfica 7</b> Índice de Gestión y Desempeño Política Planeación Institucional Administración Departamental vigencia 2021 .....	25
<b>Gráfica 8</b> Índice de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público Administración Departamental vigencia 2021 .....	26
<b>Gráfica 9</b> Relación de Documentos de Procesos Actualizados .....	28
<b>Gráfica 10</b> Relación de Documentos Actualizados por Secretaría Sectorial .....	28
<b>Gráfica 11</b> Índice de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Trámites Administración Departamental vigencia 2021 .....	29
<b>Gráfica 12</b> Índice de Gobierno Digital Administración Departamental vigencia 2021 .....	30
<b>Gráfica 13</b> Índice de Defensa Jurídica Departamental vigencia 2021 .....	32
<b>Gráfica 14</b> Índice Servicio a la Ciudadanía Administración Departamental vigencia 2021 33	
<b>Gráfica 15</b> Índice de Racionalización de Trámites Administración Departamental vigencia 2021 .....	34
<b>Gráfica 16.</b> Índice de Mejora Normativa Administración Departamental vigencia 2021 ....	36
<b>Gráfica 17</b> Índice de Seguimiento y Evaluación Institucional Administración Departamental vigencia 2021 .....	38
<b>Gráfica 18</b> Índice Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción Administración Departamental vigencia 2021 .....	39
<b>Gráfica 19</b> Índice Gestión Documental Administración Departamental vigencia 2021 .....	41
<b>Gráfica 20</b> Índice Gestión de la Información Estadística Administración Departamental vigencia 2021 .....	42
<b>Gráfica 21</b> Índice Gestión del Conocimiento Administración Departamental vigencia 2021 .....	44
<b>Gráfica 22</b> Índice Gestión de Control Interno Administración Departamental vigencia 2021 .....	45
<b>Gráfica 23</b> Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	47

## PRESENTACIÓN

La Administración Departamental en cumplimiento de las directrices emitidas por el gobierno nacional a través del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, los nuevos desarrollos legales y normativos, las políticas del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIPG y el Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 “TÚ Y YO SOMOS QUINDÍO”, ha construido El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC de la vigencia 2023, con la participación de las diferentes secretarías sectoriales, con el propósito de que se constituya en un instrumento de control preventivo de la gestión institucional, que permita promover la transparencia y mitigar los riesgos de corrupción, de tal manera que las diferentes acciones que se desarrollan al interior de la Administración Departamental, impacten de manera positiva en la comunidad Quindiana.

El Plan Anticorrupción se desarrolló, a partir de la metodología implementada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP: Guía- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2 del año 2015 y la Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción, contemplando los siguientes componentes:

- GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
- RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
- RENDICIÓN DE CUENTAS
- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
- MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
- INICIATIVAS ADICIONALES

## TITULO I CONTEXTO GENERAL

### 1.1 MARCO NORMATIVO

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



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- **Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano:** establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el propósito de desarrollar acciones que permitan incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública de manera directa o a través de particulares.
- **Conpes 3650 de 2010, Estrategia de Gobierno en Línea:** establece los lineamientos para implementar en las entidades públicas mecanismos que conduzcan al mejoramiento de canales de atención no presencial al ciudadano.
- **Conpes 3654 de 2010:** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, establece los lineamientos generar, organizar, difundir y facilitar los procesos de rendición de cuentas tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos.
- **Conpes 3785 de 2013:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, establece los lineamientos para contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos accedan a la información, trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración Pública nacional, departamental y municipal.
- **Ley 1474 de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 124 de 2016:** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2, del Decreto 1081 del 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

- **Ley 1499 de 2017:** reglamenta el Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, con el objeto de dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

## 1.2 MARCO INSTITUCIONAL

### 1.2.1 Misión Institucional

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

### 1.2.2 Visión Institucional

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

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

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

#### a) Valores

La Administración Departamental del Quindío, con fundamento en lo consagrado en la Ley 2016 de 2020 y teniendo en cuenta los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y de la Política de Integridad, adopta los cinco (05) valores de integridad y las líneas de acción homogéneos contenidos el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública; quedando compendiados así:

##### ▪ **Honestidad**

Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Lo que hago

- ✚ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- ✚ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- ✚ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ✚ Denuncio siempre las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- ✚ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

## Lo que no hago

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

## ▪ Respeto:

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



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

## Lo que hago

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

## Lo que no hago

- ✚ Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, en ninguna circunstancia. - Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- ✚ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

## ▪ Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

## Lo que hago

- ✚ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- ✚ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- ✚ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ✚ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ✚ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

## Lo que no hago

- ✚ Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- ✚ No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía, Es un compromiso y un orgullo. - No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- ✚ Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes

## ▪ Diligencia

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

## Lo que hago

- ✚ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ✚ Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro. - Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen las cosas a medias.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- ✚ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

Lo que no hago

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

## ▪ Justicia

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

Lo que hago

- ✚ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
  - Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ✚ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

Lo que no hago

- ✚ No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de las personas.

- ✚ No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- ✚ Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

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

- **Generales.**

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

- **Específicos.**

- ✚ Presentar y divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023 en datos abiertos, con el fin de que sea un documento de fácil consulta para todos los interesados y útil para la gestión de conocimiento.
- ✚ Establecer roles y responsabilidades para la gestión de riesgos de corrupción a través del desarrollo de actividades para prevenir, minimizar y controlar los riesgos de corrupción.
- ✚ Articular los esfuerzos para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, con el propósito de fortalecer los canales de atención e interacción con los ciudadanos y de esta manera hacer más efectiva y transparente la prestación de los servicios de la Administración Departamental, garantizando el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

- ✚ Establecer estrategias para fortalecer la participación ciudadana para promover la cultura de la corresponsabilidad, a través de la generación de espacios de comunicación entre la Administración Departamental y la ciudadanía, en el proceso de toma de decisiones de la entidad y el derecho de acceso a la información pública por parte de los interesados.
- ✚ Afianzar la relación Estado - Ciudadano mediante la información de los esfuerzos y resultados de la gestión del Departamento del Quindío en el tema de transparencia y lucha contra la corrupción.

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

### **1.2.5.1 Contexto interno**

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

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

La operación de la Administración Departamental se soporta en el modelo operativo por procesos (Estratégicos, misionales, apoyo y evaluación y mejora), integrando las competencias institucionales y legales, con el conjunto de planes y programas, debidamente adoptado mediante el Decreto 644 del 11 de Diciembre de 2019 "Por Medio del cual se actualiza y reglamenta El Modelo de Operación por Procesos de la Administración Central del Departamento Del Quindío", así:

- Procesos Estratégicos

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

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- Procesos Misionales

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

- Procesos de Apoyo

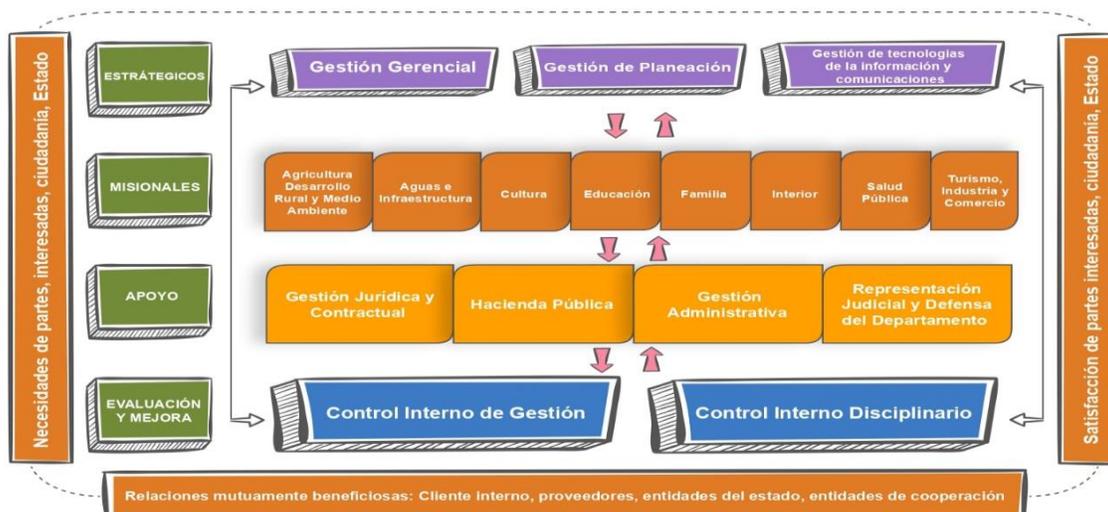
Incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales, de medición, análisis y de mejora.

- Procesos de Evaluación y de Mejora

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

Cada uno de los procesos, con las correspondientes actividades, se incorpora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2022, a través del componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

**Gráfica 1** Mapa de Procesos de la Administración Departamental



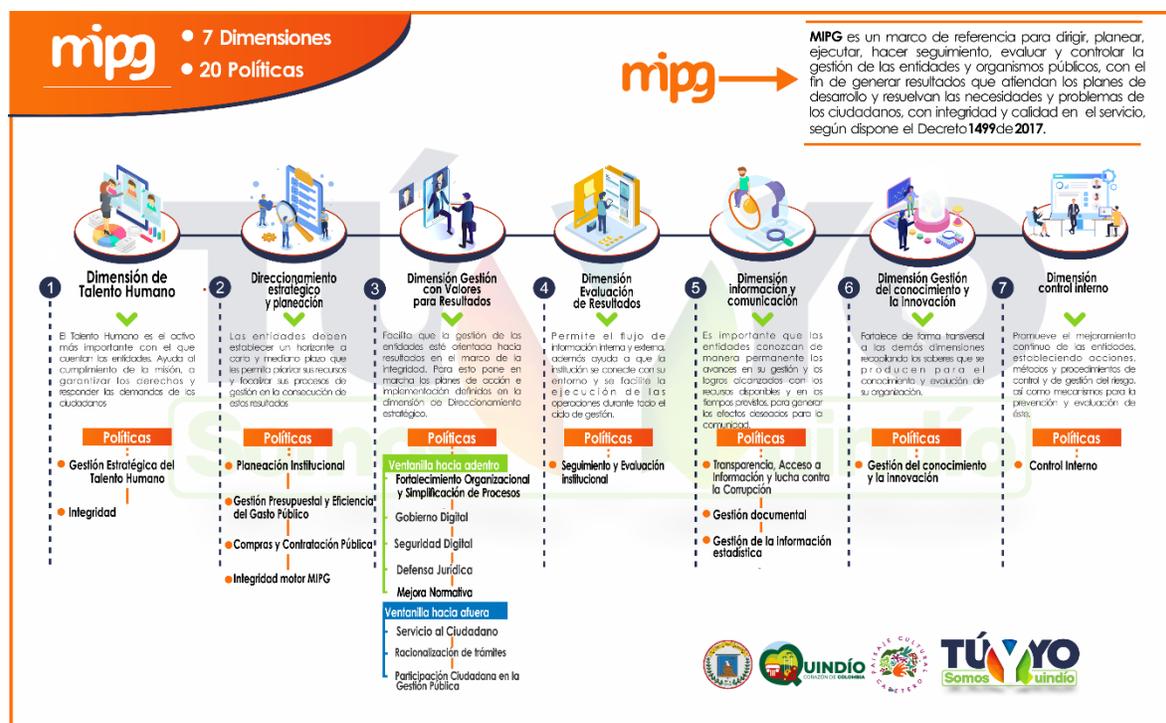
Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

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

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cuenta dentro de su estructura con siete (7) Dimensiones y veinte (20) Políticas de Gestión, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Departamento de la Función Pública DAFP.

**Gráfica 2 Dimensiones y Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG**



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

El índice de desempeño de la Administración Departamental de la vigencia 2021, según los resultados emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP a través del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, tuvo un incremento respecto al año inmediatamente anterior, pasando de un 94,3 (año 2020) al 96,1 (año 2021), ubicándose la gobernación entre los primeros 4 lugares a nivel nacional, demostrando el nivel de responsabilidad en la implementación de las diferentes Dimensiones y Políticas de Gestión del Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG.

**Gráfica 3** Mejores Puntajes del Índice de Desempeño Institucional – FURAG  
Vigencia 2021 a nivel nacional



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Además, la gobernación del Quindío se ubicó en el primer lugar, al analizar el aumento del Índice de Gestión del cuatrienio, logrando una valoración de 25,1 puntos, seguido de las gobernaciones de Caldas (20,2), Tolima (20,0), San Andrés y Antioquia (17,7)

**Gráfica 4** Gobernaciones con Mayor Aumento Acumulado en el Cuatrienio del Índice de Desempeño Institucional – FURAG a nivel nacional



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

El comportamiento de la implementación de Las Dimensiones que conforman el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIPG, se detallan a continuación:

#### **a) Dimensión de Talento Humano**

La Dimensión de Talento Humano, está conformada por las Políticas de Gestión Estratégica de Talento Humano y la Política de Integridad, esta dimensión obtuvo un importante incremento en la evaluación del FURAG, con un resultado de 95.1, aumentando en 2.3 puntos respecto al año 2020.

A continuación, se analizan las políticas reportadas en el informe del FURAG vigencia 2021, que hacen parte de la Dimensión de Talento y sus principales logros:

- **Política de Gestión Estratégica del Talento Humano**

La Política de Gestión Estratégica de Talento Humano, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 98,1 (aumento de 0,9 puntos respecto de la vigencia 2020, en el Índice de Desempeño Institucional, medido a través del FURAG 2021 (98,1 VS 97,2), encontrándose por encima del promedio del grupo par 77,1 y por debajo del máximo obtenido por este grupo, 99,1, constituyéndose en un reto para la Administración Departamental, con el fin de lograr la máxima calificación.

#### **Principales logros Obtenidos**

- ✚ Realización exitosa de Inducción y reinducción a los funcionarios y contratistas de la administración.
- ✚ Realización encuesta, análisis y evaluación de percepción de Clima Organizacional de la Administración Departamental.
- ✚ Actualización, publicación e implementación del Plan de Capacitación de la Administración Departamental.
- ✚ Implementación de la Sala de Recarga Emocional y su reglamento.
- ✚ Actualización del Manual de Funciones.
- ✚ Actualización del Organigrama Institucional.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

**Gráfica 5** Índice de Gestión y Desempeño Política de Gestión Estratégica del Talento Humano Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFF- FURAG 2021

- Política de Integridad

La Política de Integridad, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 87,7 (aumento de 6,1 puntos respecto de la vigencia 2020, en el Índice de Desempeño Institucional, medido a través del FURAG 2021 (87,7 vs 81,6)) encontrándose por encima del promedio del grupo par 73,7 y por debajo del máximo obtenido este grupo, 99,1, constituyéndose en un objetivo de la Administración Departamental, el lograr la máxima calificación.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Principales logros Obtenidos:

- Realización de la Semana de la integridad
- Actualización del Código de Integridad
- Protocolo Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011

**Gráfica 6** Índice de Gestión y Desempeño Política de Integridad Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

## **b) Direccionamiento Estratégico y de Planeación**

La Dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación, está conformada por las Políticas de Planeación Institucional, Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, Compras y Contratación Pública e Integridad Motor de MIPG esta Dimensión incremento en la evaluación del FURAG, con un resultado de 96.5, aumentando en 1.7 puntos respecto al año 2021.

A continuación, se analizan las políticas reportadas en el informe del FURAG vigencia 2021, Dimensión Direccionamiento Estratégico y de Planeación, con sus principales logros:

- Política de Planeación Institucional

La Política de Planeación Institucional, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 96,3 (aumento de 01,7 puntos respecto de la vigencia 2020 en el Índice de Desempeño Institucional, medido a través del FURAG 2021 (96,3 vs 94,6))

### Principales logros Obtenidos

- ✚ Construcción y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y matriz de riesgos de corrupción.
- ✚ Realización de proceso de modernización administrativa, incluido el estudio de viabilidad de creación de la Oficina de la Felicidad, con cero costos.
- ✚ Actualización de los grupos de valor a través de la Caracterización de Usuarios persona jurídica
- ✚ Formulación y documentación de diferentes estrategias y/o programas de las diferentes Secretarías sectoriales de la administración
- ✚ Implementación y seguimiento al Plan de Acción de MIPG
- ✚ Actualización de Mapa de Riesgo Institucional e Indicadores de Gestión para las diferentes Secretarías sectoriales

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

**Gráfica 7 Índice de Gestión y Desempeño Política Planeación Institucional  
Administración Departamental vigencia 2021**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

- Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

La Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 76,7 (aumento de 10 puntos respecto de la vigencia 2020, en el Índice de Desempeño Institucional medido a través del FURAG 2021 (76,7 vs 66,7))

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Principales logros Obtenidos:

- ✚ Formulación e implementación el Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC y el Plan Anual de Adquisiciones -PAA, instrumentos fundamentales para la ejecución presupuestal.
- ✚ Seguimientos trimestrales a las metas físicas y financieras del Plan de Desarrollo 2020-2023 “TÚ Y YO SOMOS QUINDIO” través de los instrumentos de planificación.
- ✚ Actualización Manual de Procedimientos del Banco del Programas y proyectos
- ✚ Actualización de la Estrategia para el mejoramiento del índice de Desempeño Fiscal en la Administración Departamental.
- ✚ Actualización de procedimientos correspondientes a las áreas de Dirección Financiera, Recaudo y Cobranza, Tesorería y Fiscalización y liquidación

**Gráfica 8** Índice de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público  
Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

### **c) Dimensión de Gestión con Valores para Resultados**

La Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, está conformada por las Políticas Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Trámites, Gobierno Digital, Seguridad Digital, Defensa Jurídica, Mejora Normativa, Servicio a la Ciudadanía, esta Dimensión incremento en la evaluación del FURAG, con un resultado de 94.4, aumentando en 2.7 puntos respecto al año 2021.

A continuación, se analizan las políticas reportadas en el informe del FURAG vigencia 2021, Dimensión Gestión con Valores para Resultado, con sus principales logros:

#### ▪ Políticas Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Trámites

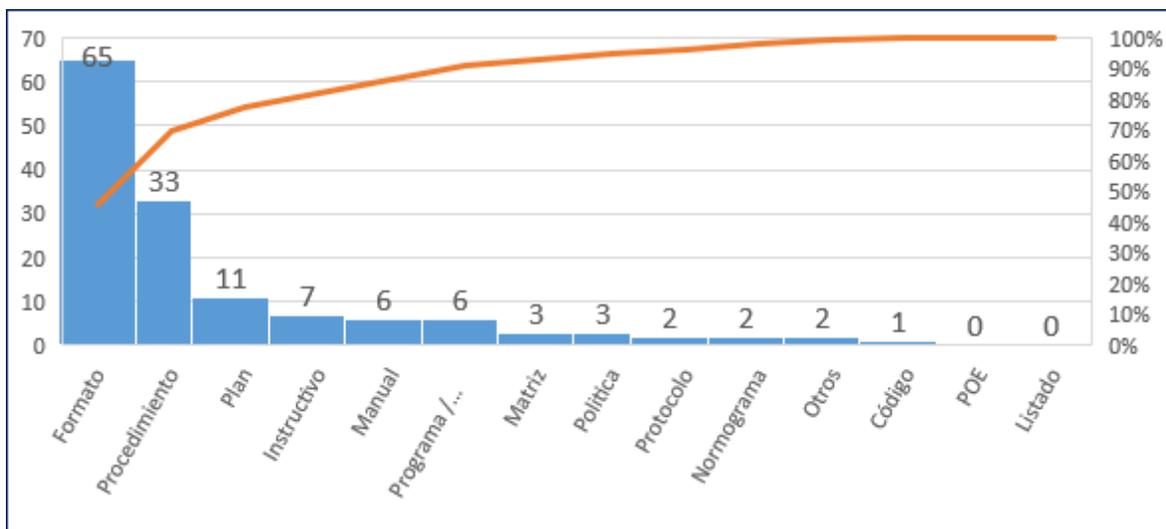
La Política Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Trámites, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 88,9 (aumento de 5,5 puntos respecto de la vigencia 2020, en el Índice de Desempeño Institucional medido a través del FURAG 2021 (83,4 vs 88,9))

Principales logros Obtenidos

- ✚ Actualización de la Norma Fundamental del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIPG.
- ✚ Actualización y ajuste de formatos, instructivos, procedimientos, manuales, planes, protocolos, códigos, normogramas, matrices, políticas y programas / estrategias en las diferentes Secretarías de despacho
- ✚ Actualización de documentación de los procesos (Formatos, procedimientos, Planes, Instructivos, Políticas, protocolos, etc.)

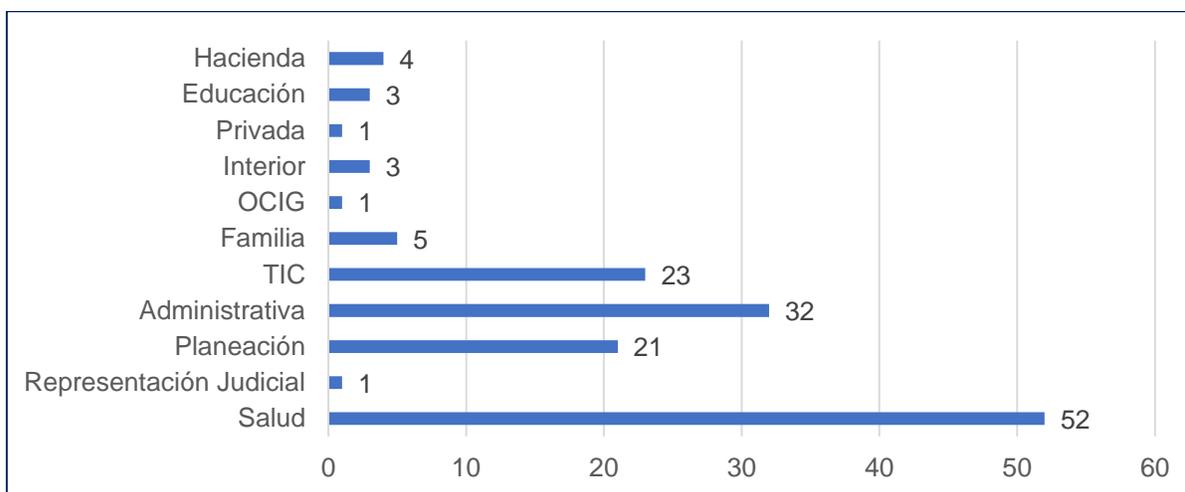
# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

**Gráfica 9** Relación de Documentos de Procesos Actualizados



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

**Gráfica 10** Relación de Documentos Actualizados por Secretaría Sectorial



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

**Gráfica 11** Índice de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Trámites Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

- **Política Gobierno Digital**

La Política Gobierno Digital, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 91,4 (aumento de 4,1 puntos respecto de la vigencia 2020 en el índice de desempeño institucional medido a través del FURAG 2021 (87,3 vs 91,4))

Principales logros Obtenidos:

- Implementación de la Política Editorial para la página web de la Administración Departamental ([https://www.quindio.gov.co/medios/Politica\\_editorial.pdf](https://www.quindio.gov.co/medios/Politica_editorial.pdf))

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- Implementation of the Strategic Plan of Information Technologies (PETI), Preventive and Corrective Maintenance Plan

**Gráfica 12** Índice de Gobierno Digital Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

- Política Seguridad Digital

La Política Seguridad Digital, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 96,5 (aumento de 1,7 puntos respecto de la vigencia 2020 en el índice de desempeño institucional medido a través del FURAG 2021 (94,8 vs 96,5)).



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

## Principales logros Obtenidos

- ✚ Implementación de Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Gestión de Riesgos de Seguridad, Privacidad de la Información y Seguridad Digital
- ✚ Actualización de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información y la Política de Tratamiento de Datos Personales.
- ✚ Implementación del Plan de Capacitación Sensibilización y Comunicación de Seguridad de la Información.

- Política Defensa Jurídica

La Política Defensa Jurídica, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 99,9 (aumento de 6,7 puntos respecto de la vigencia 2020 en el Índice de Desempeño Institucional medido a través del FURAG 2021 (93,2 vs 99,9)).

## Principales logros Obtenidos

- ✚ Creación de la herramienta de seguimiento a la Política de Prevención de Daño Antijurídico, adaptado de acuerdo con los lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa jurídica ANDJ.

**Gráfica 13** Índice de Defensa Jurídica Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

### Política de Servicio a la Ciudadanía

La Política Servicio a la Ciudadanía, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 98,0 (aumento de 0,9 puntos respecto de la vigencia 2020 en el índice de desempeño institucional medido a través del FURAG 2021 (97,1 vs 98,0))

### Principales logros Obtenidos

- Implementación del Manual de Lenguaje Claro y Manual del Sistema Departamental de Servicio a la ciudadanía
- Caracterización de Usuarios Persona Jurídica de la Administración Departamental

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

🚧 Implementación del Seguimiento al Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía

**Gráfica 14** Índice Servicio a la Ciudadanía Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

- Política de Racionalización de Trámites

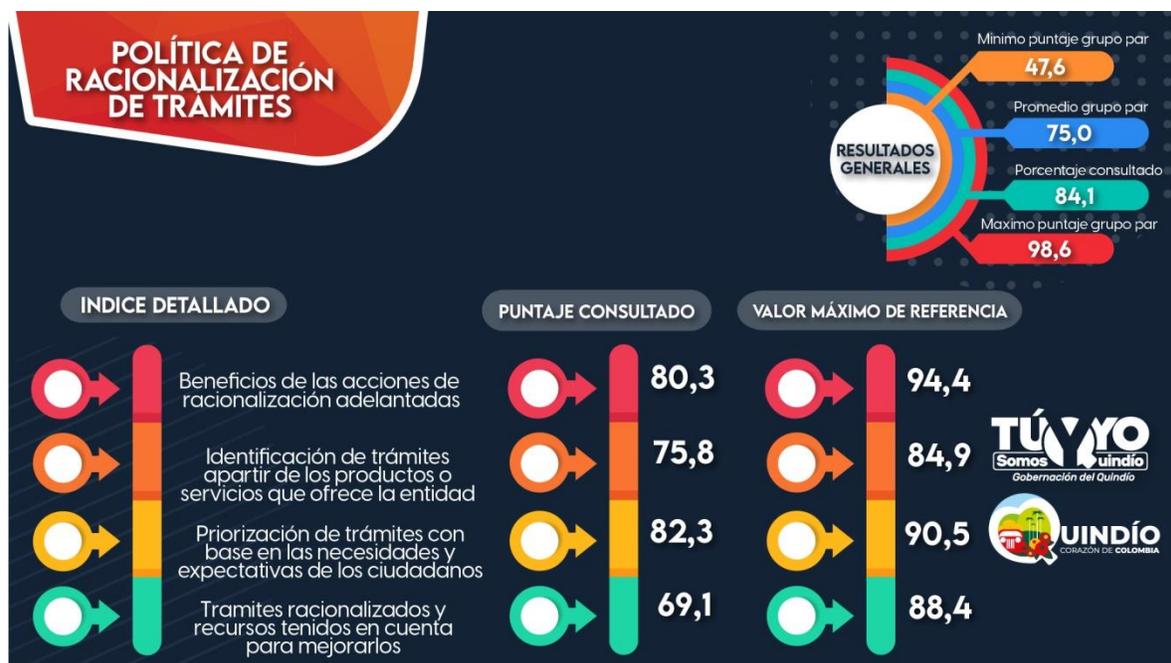
La Política de Racionalización de Trámites, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 84,1 (aumento de 7,1 puntos respecto de la vigencia 2020 en el Índice de Desempeño Institucional medido a través del FURAG 2021 (70,1 vs 84,1))

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

## Principales logros Obtenidos

- ✚ Implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIIT 3
- ✚ Racionalización de 4 trámites, con racionalización administrativa (1) y tecnológica (3)
- ✚ Actualización del Catálogo de Trámites de la Administración Departamental.

**Gráfica 15** Índice de Racionalización de Trámites Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- Política de Mejora Normativa

La Política de Mejora Normativa, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 62.8 (aumento de 3.4 puntos respecto de la vigencia 2020 en el Índice de Desempeño Institucional medido a través del FURAG 2021 (62,8 vs 59,4)

Principales logros Obtenidos:

- ✚ Aumento de 3,4 puntos respecto de la vigencia anterior en el Índice de desempeño Institucional medido a través del FURAG.
- ✚ Conformación del equipo para la mejora normativa en el departamento del Quindío e implementación del Decreto 700 de 2021
- ✚ Participación de los funcionarios y contratistas de la administración departamental en los ciclos de Estrategias de Generación de Capacidades dentro de la Política de mejora normativa con el DNP
- ✚ Avance en la construcción de la agenda regulatoria con el Comité de mejora normativa
- ✚ Avance en la documentación del procedimiento de Conflicto de intereses
- ✚ Implementación del autodiagnóstico de la política en la plataforma SUCOP

**Gráfica 16. Índice de Mejora Normativa Administración Departamental vigencia 2021**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

#### d) Dimensión Evaluación de Resultados

La Dimensión Evaluación de Resultados, está conformada por la Política Seguimiento y Evaluación Institucional, esta Dimensión incremento en la evaluación del FURAG, con un resultado de 94,5, aumentando en 2.6 puntos respecto al año 2021.

A continuación, se analizan las políticas reportadas en el informe del FURAG vigencia 2021, Dimensión Evaluación de Resultados, con sus principales logros:

- Política de Seguimiento y Evaluación Institucional

La Política Seguimiento y Evaluación Institucional, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 94,5 (aumento de 2,6 puntos respecto de la vigencia 2020 en el Índice de Desempeño Institucional medido a través del FURAG 2021 (91,9 vs 94,5))

#### Principales logros Obtenidos

- ✚ Implementación de la metodología sistematizada y estandarizada para la Administración de Riesgos – Riesgos Sujetos de Control RISC”, en el aplicativo dispuesto por la Contraloría General del Quindío, referente al seguimiento a los mapas de riesgo de gestión y corrupción.
- ✚ Medición del Índice de Satisfacción del usuario en el primer y segundo semestre del año (Evaluación de percepción de grupos de valor)
- ✚ Seguimiento a la gestión institucional, a través de monitoreo periódico de los planes que se implementados (Planes de Acción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, entre otros).
- ✚ Seguimiento a los Indicadores de Gestión de las diferentes secretarías
- ✚ Evaluación y seguimiento al Plan de Desarrollo a través de los instrumentos de planificación

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

**Gráfica 17** Índice de Seguimiento y Evaluación Institucional Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

## e) Dimensión Información y Comunicación

La Dimensión Información y Comunicación, está conformada por la Política Transparencia y Acceso a la Información, Gestión Documental y Gestión de la Información Estadística, esta Dimensión incremento en la evaluación del FURAG, con un resultado de 93,3, aumentando en 3.3 puntos respecto al año 2021.

A continuación, se analizan las políticas reportadas en el informe del FURAG vigencia 2021, Dimensión Información y Comunicación, con sus principales logros:

- Política Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción  
La Política Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 93.2 aumento de 3,4 puntos respecto de la vigencia 2020 en el Índice de Desempeño Institucional medido a través del FURAG 2021 (89,8 vs 93,2).

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

## Principales logros Obtenidos:

- ✚ Socialización e implementación de la Resolución 1519 de 2020 y actualización de la página web institucional [www.quindio.gov.co](http://www.quindio.gov.co) de acuerdo con sus lineamientos
- ✚ Implementación del menú de Transparencia en sus 9 numerales, menú de Atención a la Ciudadanía y menú Participa.
- ✚ Obtención de 96 puntos sobre 100 en el Índice de Transparencia Activa ITA

**Gráfica 18** Índice Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- Política Gestión Documental

La Política Gestión Documental, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 94.5, aumento de 2,7 puntos respecto de la vigencia 2020 en el Índice de Desempeño Institucional medido a través del FURAG 2021 (91,8 vs 94,5)

### Principales logros Obtenidos

- ✚ Desarrollo de Plan de Mejoramiento Archivístico con el acompañamiento del Archivo General de la Nación y el Consejo Territorial de Archivo con el Plan de Mejoramiento Archivístico
- ✚ Creación de formato para el seguimiento a la aplicación del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias PQRSD
- ✚ Implementación del formato para formalizar la entrega del puesto de trabajo a causa de la terminación del contrato, a diligenciar conjuntamente con el Supervisor.
- ✚ Documentación del procedimiento de lineamientos para la expedición, numeración y archivo de los actos administrativos emanados en la administración central
- ✚ Documentación del instructivo de diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

**Gráfica 19** Índice Gestión Documental Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

## ▪ Política Gestión de la Información Estadística

La Política Gestión de la Información Estadística, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 96.9, Aumento de 0,7 puntos respecto de la vigencia anterior en el Índice de Desempeño Institucional medido a través del FURAG (96,2 vs 96,9)

### Principales logros Obtenido

- Levantamiento de la oferta estadística del Observatorio departamental
- Capacitación el equipo técnico sobre el diagnóstico de Registros Administrativos y Operaciones estadísticas, para el levantamiento del autodiagnóstico
- Capacitación en el uso de los formatos para el diagnóstico de los registros administrativos RRAA y operaciones estadísticas OOE

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- ✚ Recopilación del diagnóstico de RRAA y OOE para la Administración Departamental, como insumo para la construcción del Plan Estadístico Departamental.
- ✚ Construcción del Plan Estadístico Departamental de la administración central
- ✚ Construcción del Plan de Acción del Plan Estadístico Departamental de la administración central
- ✚ Realización de encuesta para la identificación de las necesidades de información estadística a nivel interno y para el cliente externo

**Gráfica 20** Índice Gestión de la Información Estadística Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

## f) Dimensión Gestión del Conocimiento

La Dimensión Gestión del Conocimiento, está conformada por la Política Gestión del Conocimiento y la Innovación, esta Dimensión incremento en la evaluación del FURAG, con un resultado de 98.8, aumento de 0,5 puntos respecto de la vigencia anterior en el Índice de Desempeño Institucional medido a través del FURAG (98,3 vs 98,8)

A continuación, se analizan las políticas reportadas en el informe del FURAG vigencia 2021, Dimensión Información y Comunicación, con sus principales logros:

- Política Gestión del Conocimiento y la Innovación

La Política Gestión del Conocimiento y la Innovación, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice del 98,8, aumento de 0,5 puntos respecto de la vigencia anterior en el Índice de desempeño Institucional medido a través del FURAG (98,3 vs 98,8)

Principales logros Obtenidos:

- ✚ La Política de GESCO+I de la administración departamental obtuvo uno de los mayores puntajes a nivel nacional.
- ✚ Implementación y seguimiento del Plan de acción de Gestión del Conocimiento y la Innovación
- ✚ Adopción y adaptación de la Matriz de ideación y su socialización
- ✚ Aplicación de la plantilla de retención del conocimiento por parte de los colaboradores
- ✚ Creación y socialización Banco de conocimiento GESCO – Alojamiento virtual
- ✚ Establecimiento de una estrategia para el fortalecimiento de la cultura organizacional, donde esté implícito la motivación para la innovación e ideación, a través de la encuesta de clima organizacional
- ✚ Implementación de actividades de compartir conocimiento a nivel interno y externo

**Gráfica 21** Índice Gestión del Conocimiento Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

#### f) Dimensión de Control Interno

La Dimensión Control Interno, está conformada por la Política de Control Interno, esta Dimensión incremento en la evaluación del FURAG, con un resultado de 95.2 aumento de 1.2 puntos respecto de la vigencia anterior en el Índice de desempeño Institucional medido a través del FURAG (92,9 vs 95,2)

A continuación, se analizan las políticas reportadas en el informe del FURAG vigencia 2021, Dimensión Información y Comunicación, con sus principales logros:

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- Política de Control Interno

La Política de Control Interno, obtuvo en la evaluación del FURAG vigencia 2021 un índice de 95,2, aumento de 2,3 puntos respecto de la vigencia anterior en el Índice de desempeño Institucional medido a través del FURAG (92,9 vs 95,2)

## Principales logros Obtenidos

- Realización del ajuste de las matrices de riesgo institucional de acuerdo con la Guía Versión 5 DAFP, con la inclusión de los indicadores de seguimiento

**Gráfica 22** Índice Gestión de Control Interno Administración Departamental vigencia 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP- FURAG 2021

### **1.2.5.2 Contexto Externo**

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

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

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” vigencia 2023, aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) de la administración central del Departamento del Quindío, que contribuyen a la ejecución de los procesos (Estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y mejora) en el marco de sus competencias.

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

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

*Gráfica 23 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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

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

### **2.1.1 DEFINICIÓN**

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

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

### **2.1.2 FUNDAMENTO LEGAL**

- **Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- **Ley 734 de 2002** “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.”
- **Ley 599 de 2000** “Por la cual se expide el Código Penal.”
- **Decreto 124 de 2016** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2, del Decreto 1081 del 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”
- **Guía para la administración del riesgo** y el diseño de controles en entidades públicas

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

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

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

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

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

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

#### **2.1.4. OBJETIVOS**

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

- Identificar y controlar los riesgos en los procesos de la Administración Departamental, sensibilizando, involucrando, comprometiendo a los servidores en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar el riesgo en el cumplimiento de las actividades de su competencia.
- Comprender la importancia y la incidencia que tiene el identificar y controlar los factores de riesgo que se pueden presentar en cada área de trabajo al interior de la Administración Departamental.
- Fomentar la cultura de autocontrol y autoevaluación como instrumentos de gestión y mejora continua de los procesos administrativos.
- Diseñar, estructurar e implementar un Sistema de Administración de Riesgos, utilizando los recursos tanto físicos como humanos disponibles de la organización.
- Contar con una herramienta confiable para la toma de decisiones y la planificación, para mejorar la eficacia y eficiencia operativa, en la prestación del servicio.
- Proteger los recursos del estado, encaminados a lograr una mayor inversión social con los consiguientes impactos positivos en beneficio de la población del departamento.

### **2.1.5 PLAN DE ACCIÓN**

En el Plan de Acción del componente GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN de la Administración Departamental, se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2023, con el fin de prevenir y/o evitar los riesgos, además de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

Anexo 1 Mapa de Riesgos de Corrupción

Anexo 2 Componente Gestión del Riesgo de Corrupción

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

## 2.2 COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 2.2.1 DEFINICIÓN

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

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

### 2.2.2 FUNDAMENTO LEGAL

- **Constitución Política de 1991** (Artículos 83, 84, 209 y 333), determinan el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- **Decreto Ley 2150 de 1995**, el cual suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- **Documento CONPES 3292 de 2004** en el que se establece el marco de la política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
- **Decreto Ley 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- **Ley 962 de 2005** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios”.
- **Decreto 4669 de 2005**, el cual determina el procedimiento para la aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- **Decreto 1151 de 2008** el cual establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno ,en Línea de la República de Colombia a implementar por fases y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1450 de 2012** “ Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012”.
- **Decreto 1083 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Resolución DAFP 1099 de 2017** “Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites”.
- **La Ley 1955 de 2019** “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022” el cual define en uno de sus pactos, los lineamientos para la gestión pública efectiva.
- **Decreto Ley 2106 de 2019** “ Por el cual se dictan normas para simplificar , duperimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Admnistración Pública”
- **Ley 2052 de 2020** “ por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o admnistrativas en relación con la reacionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”

- **Resolución No 455 de 2021** “ Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la Ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la ley 2052 de 2020”.
- **La Guía de Implementación de La Política de Racionalización de Trámites Cuarta Versión**, la cual establece las directrices para mejorar el desempeño de los sectores e instituciones en términos de eficiencia y eficacia, eliminar las duplicidades y la colisión de funciones y competencias y fortalecer la coordinación y el rol del Estado como agente regulador.

### 2.2.3 OBJETIVOS

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, con el fin de facilitar la participación ciudadana, reducir costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Administración Departamental.
- Facilitar y promover el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la administración departamental, con el fin de mejorar el acceso de la ciudadanía a la información sobre los trámites que se desarrollen al interior de la Gobernación, creando condiciones de confianza en el uso de la TIC.
- Generar a la ciudadanía condiciones que faciliten el acceso a los trámites de la Administración Departamental generando ahorro en tiempo y dinero
- Promover la confianza en el ciudadano en la Administración Departamental, aplicando el principio de la buena fe, con el fin de agilizar los procesos, prestando un servicio eficiente a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

#### **2.2.4 PLAN DE ACCIÓN**

En el Plan de Acción del componente RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES de la Administración Departamental, se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento en la implementación para la vigencia 2023, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

Anexo 3 Componente Racionalización de Trámites

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

## 2.3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

### 2.3.1 DEFINICIÓN

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

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

### 2.3.2 FUNDAMENTO LEGAL

- **La Constitución Política Colombiana** contempla disposiciones normativas relacionadas con el proceso de rendición de cuentas, el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, así como las obligaciones y responsabilidad política de los gobernantes de publicitar la información.
- **La Ley 152 de 1994** “*Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo*” en el artículo 43, establece la obligación del Gobernador o Alcaldes de presentar informe anual de ejecución de los Planes de Desarrollo a las Asambleas o Consejos, con el propósito de entregar las herramientas necesarias para el ejercicio del Control Político.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- **La Ley 489 de 1998** *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”* en el artículo 33 determina la realización de audiencias públicas cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de las entidades territoriales y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.
- **La Ley 962 de 2005** *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”* en el artículo 8 establece la obligatoriedad de mantener pública la información, determinando que todos los organismos y entidades de la Administración Pública deben tener a disposición de la comunidad, a través de medios impresos o electrónicos, telefónico o por correo, información básica de la entidad, funciones, servicios, regulaciones de trámites y procedimientos, localización de las dependencias, horarios, datos personales de los funcionarios a cargo para dirigir las quejas o reclamos, proyectos entre otra información, que no demanda la presencia del interesado para acceder a esta información.
- **La Ley 1474 de 2011** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* en el artículo 78, establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de ejecutar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, a través del desarrollo de las acciones necesarias que permitan involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Estableciendo, además, que las entidades tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- **La Ley 1712 de 2014** “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” en los artículos del 1 al 17 en los títulos Disposiciones Generales, Publicidad y Contenido de la Información, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- **La Ley 1757 de 2015** “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*” establece la obligatoriedad de las autoridades de la administración pública nacional y territorial de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.
- **Que la Ley 1757 de 2015** “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*” a partir del Título IV, Capítulo I establece que el Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública y el acompañamiento del Departamento Nacional de Planeación, elaborará el Manual Único de Rendición de Cuentas, que se constituirá en la guía de obligatoria observancia para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas.
- **El Documento CONPES 3654 de 2010**, establece la obligación de la Rendición Pública de Cuentas con el propósito de informar y explicar sus acciones a todas aquellas personas naturales y/o jurídicas que tienen el derecho de exigirla en el ejercicio del control social de las acciones de los gobernantes.
- **Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2 del 2018**, el cual se constituye en la guía de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas en el desarrollo de los procesos de Rendición Pública de Cuentas.

- **La Ordenanza No. 010 de julio 25 de 2019** "Por medio de la cual se subroga la ordenanza 044 de 2009 "Por medio de la cual establece el procedimiento para la Rendición de Cuentas Públicas y Visibilidad de la Administración Departamental en el Quindío".
- **Resolución 9667 del 25 de Noviembre de 2019** "Por medio de la cual se adopta el reglamento para la Rendición Pública de Cuentas de la Administración Departamental del Quindío"
- **Decreto 230 de 2021** "Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas"

### 2.3.3 OBJETIVOS

- Construir una cultura de la rendición en el Departamento, en los servidores de la Administración Departamental y en los ciudadanos, promoviendo comportamientos institucionales mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias, y que conozcan sus derechos y deberes, que redunde en una mejor gestión pública.
- Fortalecer la responsabilidad de los servidores públicos por la gestión realizada ante los ciudadanos.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Propiciar un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la comunidad, con el fin de generar transparencia, restablecer la confianza entre gobernantes y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública.
- Informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados, sociedad civil y/u organizada sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción, propendiendo por el respeto, garantía y protección de los derechos humanos.

- Informar públicamente la gestión de la Administración Departamental durante cada periodo administrativo, que incluya los resultados de la gestión pública y los avances obtenidos en la garantía de los derechos.
- Implementar el
- Cumplir con la responsabilidad de Rendir Cuentas, de acuerdo con lo establecido en

#### **2.3.4 PLAN DE ACCIÓN**

- En el Plan de Acción del componente RENDICIÓN DE CUENTAS de la Administración Departamental se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2023, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

Anexo 4 Rendición de Cuentas

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## COMPONENTE

MECANISMOS PARA LA MEJORA  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

### **2.4.1 DEFINICIÓN**

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

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

### **2.4.2 FUNDAMENTO LEGAL**

- **Decreto 2641 de 2012** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 que adopta el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” como metodología para el diseño y seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- **Documento CONPES 3785 de 2013.** Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- **Ley 1755 de 2015** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- **Decreto 1166 de 2016** “ Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del del libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del decreto , relacionado con la presentación , tratamiento y radicación de peticiones presentadas verbalmente”.

- **Decreto 430 de 2016** “ Por el cual se modifica la estructura del departamento Administrativo de la Función Pública”
- **Decreto 1499 de 2017** “Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
- **Ley 2052 de 2020** “ Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones en especial en lo referente a las oficinas de relación Estado Ciudadano , incluido en el artículo 17.
- **Resolución 1519 de 2020** “ Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- **Circular No. 100-010-2021** “ Directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro”
- **Ordenanza 004 de 2021** “ por medio del cual se modifica y adiciona la ordenanza No. 001 del 29 de marzo del 2017 “ Por la cual se crea el Sistema departamental del Servicio a la Ciudadanía y se establecen los lineamientos generales para su implementación .“

#### 2.4.3 OBJETIVOS

- Generar mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción.
- Acercar la Administración Departamental a la comunidad, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- Fortalecer los canales de atención al ciudadano en la Administración Departamental.
- Fomentar el fortalecimiento Institucional de las dependencias encargadas del servicio a la ciudadanía, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que se presta.
- Articular los canales de atención a la ciudadana en la Administración Departamental.

## 2.4.4 PLAN DE ACCIÓN

En el Plan de Acción del componente MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Administración Departamental, se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2023, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

Anexo 5 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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

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

### **2.5.1 DEFINICIÓN**

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

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

### **2.5.2 FUNDAMENTO LEGAL**

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

### **2.5.3 OBJETIVOS**

- Velar por la garantía del derecho fundamental de acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

- Desarrollar acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.
- Garantizar el acceso a la información para que el ciudadano controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.
- Mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano.

## 2.5.4 PLAN DE ACCIÓN

En el Plan de Acción del componente MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Administración Departamental se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2023, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

Anexo 6 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

## **2.6 COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES**

### **2.6.1 DEFINICIÓN**

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

### **2.6.2 OBJETIVO**

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

### **2.6.3 PLAN DE ACCIÓN**

En el Plan de Acción del componente INICIATIVAS ADICIONALES de la Administración Departamental se establecen las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2023, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

Anexo 7 Iniciativas Adicionales.

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

### **3.1 COMPETENCIA**

La verificación de la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quindío vigencia 2023, estará a cargo de la Oficina de Control Interno y de Gestión, de conformidad con el Formato de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, diseñado por la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, debidamente adoptado por la Administración Departamental.

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

Los resultados del seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quindío vigencia 2023, estará a cargo de la oficina de Control Interno y de Gestión, los cuales serán publicados en la página web de la Administración así:

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

### 3.3 SEMAFORIZACIÓN

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO
0-59%	Baja	Red
60-79%	Media	Amarillo
80-100%	Alta	Verde

## TITULO IV DISPOSICIONES GENERALES

### 4.1 INTEGRALIDAD

Los Anexos PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO DE LA VIGENCIA 2023, hacen parte integral del mismo.

### 4.2 PUBLICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Departamental del Quindío vigencia 2023, deberá ser publicado en la página web del ente territorial a más tardar 31 de enero de 2023.