

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2018

Gobernación del Quindío



Gobernación del Quindío



# PLAN ANTICORRUPCIÓN

## Gobernación del Quindío

DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2018



Gobernación del Quindío





## **GOBIERNO DEPARTAMENTAL**

**CARLOS EDUARDO OSORIO BURITICÁ - GOBERNADOR DEL QUINDÍO**

<b>Jorge Andrés Buitrago Moncaleano</b>	Director Oficina Privada
<b>Cielo López Gutiérrez</b>	Secretaria Jurídica y de Contratación
<b>Álvaro Arias Young</b>	Secretaria de Planeación
<b>Héctor Alberto Marín Ríos</b>	Secretario del Interior
<b>Luz Elena Mejía Cardona</b>	Secretaria de Hacienda y Finanzas Públicas
<b>Cesar Augusto Rincón Zuluaga</b>	Secretaria de Salud
<b>Jorge Humberto Guevara Narváez</b>	Secretario de Turismo, Industria y Comercio
<b>Juan Antonio Osorio Álvarez</b>	Secretario de Aguas e Infraestructura
<b>Álvaro Arias Velásquez</b>	Secretario de Educación
<b>Carlos Alberto Soto Rave</b>	Secretario de Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente
<b>Jamer Chaquip Giraldo Molina</b>	Secretario de Representación Judicial y Defensa del Departamento
<b>Catalina Gómez Restrepo</b>	Secretaria de Asuntos Administrativos
<b>María del Carmen Aguirre Botero</b>	Secretaria de Familia (E)
<b>James González Matta</b>	Secretario de Cultura
<b>Liliana Palacio Álvarez</b>	Director de Control Interno Disciplinario
<b>José Duván Lizarazo Cubillos</b>	Jefe de Control Interno de Gestión



## PRESENTACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 responde al compromiso de la Administración Departamental de fortalecer la transparencia visibilizando la gestión del ente territorial, la inclusión de la ciudadanía en los procesos de rendición de cuentas y el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano en términos de atención al cliente. Es así, como se continúan implementando diversas estrategias que hacen parte del Plan de Desarrollo 2016 – 2019 *En Defensa del Bien Común* y que se alinean con la filosofía del nuevo modelo integrado de planeación y gestión emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, para hacer frente a uno de los principales obstáculos que impiden beneficiar con la inversión pública a la totalidad de los ciudadanos.

El Plan, tiene contemplando los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Ley 1712 de 2014, orientadas todas estas, a prevenir la corrupción: a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos, b) Racionalización de Trámites, c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, d) Rendición de Cuentas, e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Este documento, que se realizó de manera conjunta, bajo el liderazgo del Despacho del Gobernador, la Secretaría de Planeación Departamental y la Oficina de Control Interno y de Gestión; con la participación de las Secretarías Sectoriales de la Administración Departamental y el acompañamiento técnico de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

**CARLOS EDUARDO OSORIO BURÍTICA**  
Gobernador del Departamento del Quindío



## CONTENIDO

<b>TÍTULO 1 - CONTEXTO GENERAL</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1 MARCO NORMATIVO</b> .....	<b>9</b>
1.1.1 GENERALES.....	9
1.1.2 ESPECIFICAS.....	10
<b>1.2 MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>11</b>
1.2.1 VISIÓN INSTITUCIONAL.....	11
1.2.2 MISIÓN INSTITUCIONAL.....	12
1.2.3 FUNDAMENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	12
1.2.4 OBJETIVOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	14
1.2.5 CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	15
1.2.6 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	24
1.2.7 ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	24
<b>TÍTULO 2 - COMPONENTES DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>25</b>
<b>2.1 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	<b>25</b>
2.1.1 DEFINICIÓN.....	26
2.1.2 OBJETIVOS.....	26
2.1.3 PLAN DE ACCIÓN.....	27
<b>2.2 COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	<b>27</b>
2.2.1 DEFINICIÓN.....	27
2.2.2 OBJETIVOS.....	28
2.2.3 PLAN DE ACCIÓN.....	28
<b>2.3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	<b>28</b>
2.3.1 DEFINICIÓN.....	29
2.3.2 OBJETIVOS.....	29
2.3.3 PLAN DE ACCIÓN.....	29
<b>2.4 COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>30</b>
2.4.1 DEFINICIÓN.....	30





2.4.2 OBJETIVOS .....	30
2.4.3 PLAN DE ACCIÓN .....	31
<b>2.5 COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>31</b>
2.5.1 DEFINICIÓN .....	31
2.5.2 OBJETIVOS .....	32
2.5.3 PLAN DE ACCIÓN .....	32
<b>2.6 COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES.....</b>	<b>32</b>
2.6.1 DEFINICIÓN .....	32
2.6.2 OBJETIVO.....	33
2.6.3 PLAN DE ACCIÓN.....	33
<b><u>TITULO III - SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</u></b>	<b><u>34</u></b>
3.1 COMPETENCIA .....	34
3.2 PUBLICACIÓN RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	34
<b><u>TITULO IV - DISPOSICIONES GENERALES .....</u></b>	<b><u>35</u></b>
4.1 INTEGRALIDAD.....	35
4.2 PUBLICACIÓN .....	35

## GRÁFICAS

- GRÁFICA No.1** MAPA DE PROCESOS ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO
- GRÁFICA No.2** ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO GOBERNACIÓN COMPONENTE VISIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2013-2014 Y 2015- ABRIL DE 2016.
- GRÁFICA No.3** ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO GOBERNACIÓN COMPONENTE INSTITUCIONALIDAD VIGENCIAS 2013-2014 Y 2015- ABRIL DE 2016



- GRÁFICA No.4** ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO GOBERNACIÓN COMPONENTE CONTROL Y SANCIÓN VIGENCIAS 2013-2014 Y 2015- ABRIL DE 2016.
- GRÁFICA No.5** ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO DEPARTAMENTO DEL QUINDIO VIGENCIAS 2011-2016.
- GRÁFICA No.6** ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO COMPONENTE ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2011-2016.
- GRÁFICA No.6.1** ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO SUBCOMPONENTES ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2011-2016.
- GRÁFICA No.6.2** ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO POR DESAGREGADO DE SUBCOMPONENTES ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2011-2016.
- GRÁFICA No.7** ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO COMPONENTE DIALOGOS DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2012-2016.
- GRÁFICA No.8** ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO COMPONENTE EXPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2012-2016.

## CUADROS

- CUADRO No.1** ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO GOBERNACIÓN VIGENCIAS 2013-2014 Y 2015- ABRIL DE 2016.



## ANEXOS

- ANEXO No.1** MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
- ANEXO No.2** PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.
- ANEXO No.3** PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
- ANEXO No.4** PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS
- ANEXO No.5** PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- ANEXO No.6** PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- ANEXO No.7** PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES



## TITULO 1 - CONTEXTO GENERAL

### 1.1 MARCO NORMATIVO

#### 1.1.1 Generales.

- **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 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.



## 1.1.2 Específicas.

- Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

**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.”

- Componente Racionalización de Trámites.

**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 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 1083 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública

- Componente Rendición de Cuentas.

**Documento Conpes 3654 de abril de 2010.** - Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.

**Ley 1757 de 2015** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”



- Componente acceso a la información 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 1081 de 2015:** “Por medio del Cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”

- Componente de Servicio al Ciudadano

**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.”

**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.”

**Documento CONPES 3785 de 2013.** - Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

## 1.2 MARCO INSTITUCIONAL

### 1.2.1 Visión Institucional

El Plan de desarrollo “En defensa del bien común” tiene dos visiones para el departamento que representan, por un lado, el respeto a los principios constitucionales y programáticos de la administración sobre la prevalencia de los derechos de los niños y niñas animando a su participación y garantizando el derecho a ser escuchados; y, por otro lado, la situación de transición que vive el país y el departamento en particular, entre unas generaciones que han afrontado los rigores del conflicto armado interno durante 60 años, y una nueva generación que siente y piensa su departamento sin conflicto, con el arte, la cultura y la innovación imponiéndose como las mayores manifestaciones humanas en una nueva sociedad. Esa transición desde el conflicto y la muerte, hacia la paz y la vida en un hermoso Quindío Territorio Verde se expresan con claridad en las dos visiones que se presentan a continuación.



Los adultos investigadores, profesionales y expertos en los diferentes temas que fueron consultados en un ejercicio especial para definir la visión, concluyeron:

“Para el 2019 el departamento del Quindío será reconocido en el contexto nacional e internacional como territorio verde, sostenible y emprendedor; modelo en la utilización de energías limpias, capaz de integrar sabiamente la educación, la investigación y la innovación para la competitividad, la productividad y la generación de empleo en el marco del desarrollo sostenible; con un modelo de liderazgo social y político que privilegia el bien común y la transparencia de la administración pública; y que es ejemplo nacional en la construcción de la paz territorial, gracias a la aplicación de los principios de justicia, equidad y enfoque diferencial para el desarrollo humano”.

En el ejercicio de participación con niños, niñas, adolescentes y jóvenes provenientes de diferentes lugares del departamento, ellos definieron la siguiente visión del Quindío para 2019:

“Para el 2019 el departamento del Quindío será reconocido en el contexto nacional e internacional como modelo de prosperidad, innovación y emprendimiento para el desarrollo regional; basado en la excelencia académica de sus estudiantes y en la centralidad del arte y el deporte para la formación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes; con autoridades y ciudadanía que trabajan unidos por la seguridad y la convivencia ciudadana; y con modelos de gestión de lo público sustentados en la cultura de la legalidad y no tolerancia con la corrupción”.

## 1.2.2 Misión Institucional

Liderar y coordinar de manera eficiente y efectiva los recursos económicos, sociales y logísticos, así como los esfuerzos del gobierno nacional, de los municipios, de los empresarios, universidades y diferentes sectores sociales, para el cumplimiento de la función esencial del Estado Social de Derecho en el departamento del Quindío.

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

- Valores.

Compromiso: Contribuir al bien común con un alto sentido de equidad y de justicia; con la intención de lograr que aquél prevalezca sobre el interés particular.



**Colaboración:** Apoyar desinteresadamente entendiendo que el esfuerzo conjunto es más que el individual.

**Respeto:** Hacer sentir importante a los otros, con el trato, la diligencia y el don de gentes.

**Servicio:** Atención esmerada al usuario (interno y externo) procurando suplir sus necesidades y ayudándole a resolver sus problemas.

**Responsabilidad:** Usar en forma efectiva el capital humano, financiero y ambiental disponible, orientar los recursos hacia los objetivos prospectados, desarrollar planes de inversión que minimicen los riesgos y eleven la capacidad de ajustarse a necesidades y situaciones cambiantes.

**Tolerancia:** Respetar a las demás personas en su entorno, es decir en su forma de pensar, de ver las cosas, de sentir y discernir en forma cordial.

- Principios.

**Transparencia:** Generar 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.

**Celeridad:** Garantizar 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.

**Imparcialidad:** Asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés, y en general cualquier clase de motivación subjetivas, mediante la actuación ética, profesional y responsable de los servidores públicos del Departamento.

**Efectividad:** Garantizar 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.



**Buena Fe:** 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.

**Moralidad:** Actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

## 1.2.4 Objetivos Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

- **Generales.**

Crear mecanismos serios y efectivos que permitan erradicar de manera eficaz, los focos de corrupción que pudieran llegar a existir y prevenir la ocurrencia de los mismos.

Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y las partes interesadas un documento, en datos abiertos, que integre las estrategias y acciones que adelantará la Administración Departamental durante el año 2018 para promover la transparencia y la lucha contra la corrupción entre todos los funcionarios y contratistas; todo ello, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción.

- **Específicos.**

Presentar y divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 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.

Asegurar la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos y divulgar la actualización del mapa de riesgos de corrupción de la gobernación.

Articular los esfuerzos del departamento para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, y para fortalecer los canales de atención, en busca de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad.

Establecer estrategias para fortalecer la participación ciudadana 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 de Risaralda en el tema de transparencia y lucha contra la corrupción.

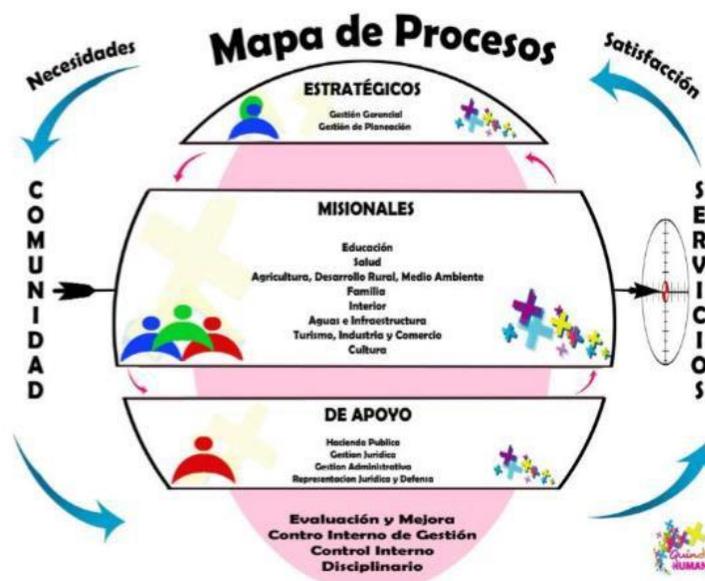
## 1.2.5 Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- Contexto interno

La Administración Departamental opera mediante el sistema de gestión, que muestra la interrelación entre los procesos y subprocesos del ente territorial (Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación y Mejora). Cada uno de estos procesos, según sus actividades, tiene la obligación de incorporar en su quehacer diario el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, a través del componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

VER ANEXO No. 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

GRÁFICA No.1 MAPA DE PROCESOS ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO



- Contexto Externo

Índice de transparencia Departamental



El Índice de Transparencia de las Entidades Públicas (ITEP) es una iniciativa de la sociedad civil, que busca contribuir a la prevención de hechos de corrupción en la gestión administrativa del estado. El cálculo del índice parte de tres características importantes en la Administración Públicas para controlar los riesgos de corrupción:

- ✓ Visibilidad
- ✓ Institucionalidad
- ✓ Control y Sanción

De acuerdo con último informe del Índice de Transparencia Departamental, correspondiente a la medición entre el año 2015 y el mes de abril del 2016, en Colombia se ha avanzado en los últimos años en relación con las medidas y acciones para la visibilidad de la gestión y la garantía del acceso a la información. Sin embargo, en los temas relacionados con la contratación, el empleo público y la lucha contra la corrupción aún existe mucho camino por recorrer. Es así como la calificación promedio para las gobernaciones es de 61.5/100, lo cual indica que en la mayoría de los departamentos del país existe un riesgo medio o superior de corrupción.

Específicamente en el caso del Departamento del Quindío, el índice obtenido fue de 68.3/100, ocupando la 10ª posición a nivel del país, lo que lo ubica en un nivel de riesgo medio de corrupción, bajando el índice del promedio con respecto al obtenido en el periodo 2013-2014.

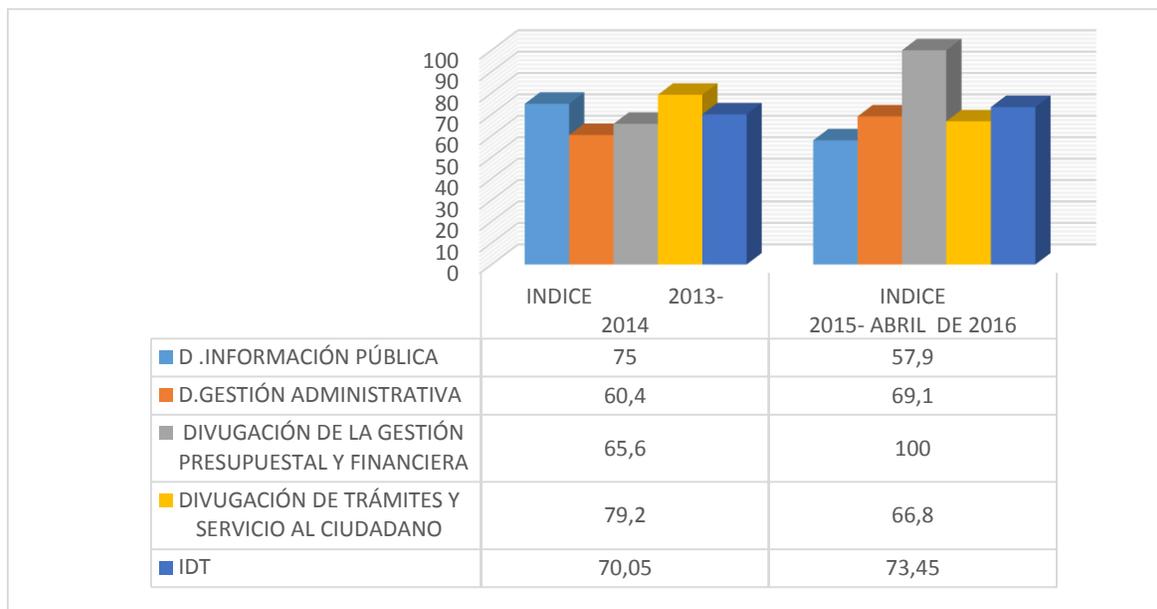
**CUADRO No.1 ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO GOBERNACIÓN VIGENCIAS 2013-2014 Y 2015- ABRIL DE 2016**

COMPONENTES	INDICE 2013-2014		INDICE 2015- ABRIL DE 2016	
	CALIFICACIÓN SOBRE 100	CALIFICACIÓN PONDERADA	CALIFICACIÓN SOBRE 100	CALIFICACIÓN PONDERADA
VISIBILIDAD	67.7	20.3	77.2	23.1
INSTITUCIONALIDAD	72.0	28.8	64	25.6
CONTRO Y SANCIÓN	81.3	24.4	65.3	19.6
<b>IDT</b>	<b>73.5</b>		<b>68.3</b>	



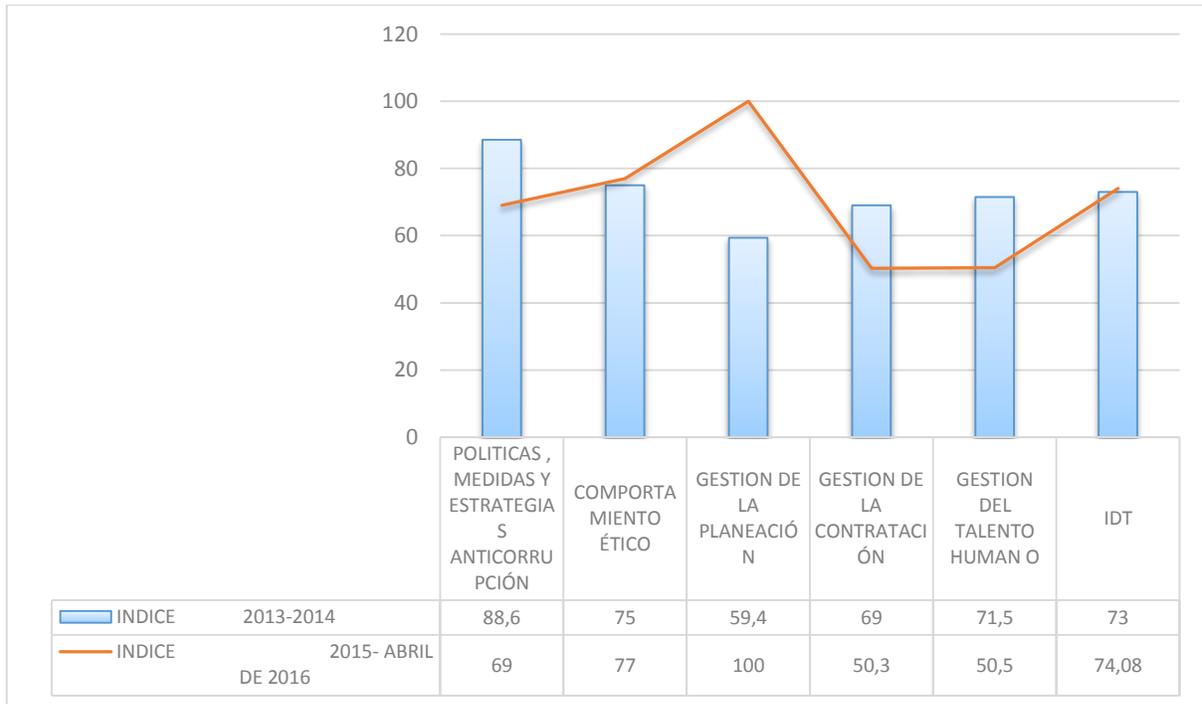
Fuente: Transparencia por Colombia

## GRÁFICA No. 2 ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO GOBERNACIÓN COMPONENTE VISIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2013-2014 Y 2015- ABRIL DE 2016



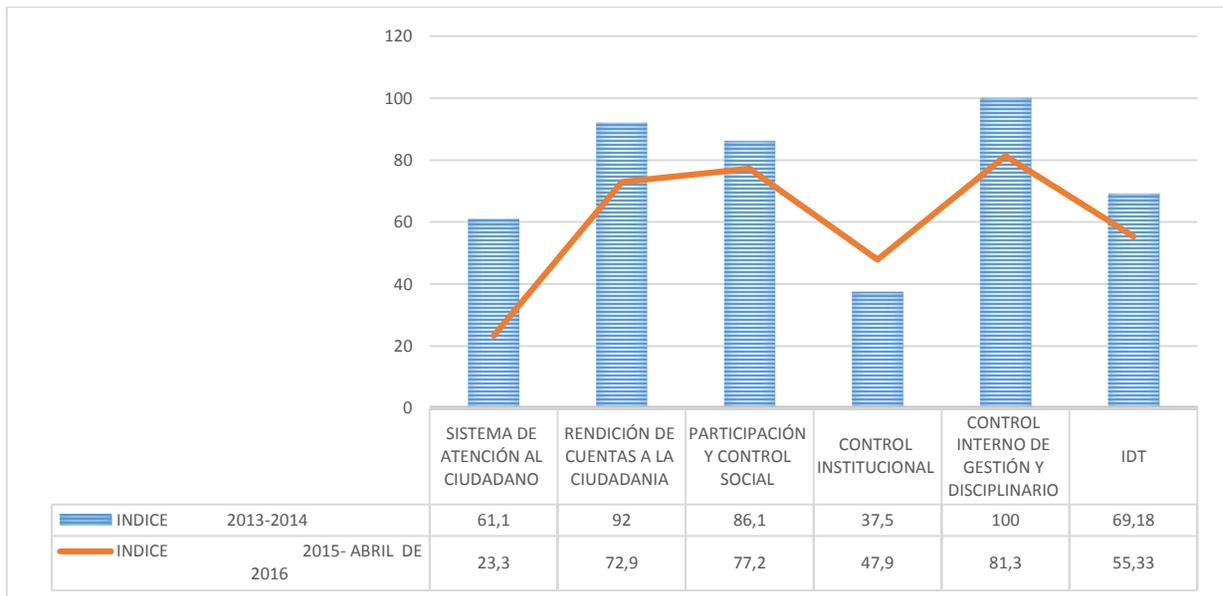
En la Grafica No. 2, se observa que si bien es cierto el Índice de Visibilidad de la información al analizar el promedio del periodo 2013-2014 con respecto al Índice 2015-abril de 2016 subió, algunos ítems que aportan a la medición del mismo bajaron, divulgación de la información pública y divulgación de trámites de servicio al ciudadano, lo que le implica a la Administración Departamental realizar análisis e implementar acciones de mejora.

**GRÁFICA No. 3 ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO GOBERNACIÓN COMPONENTE INSTITUCIONALIDAD VIGENCIAS 2013-2014 Y 2015- ABRIL DE 2016**



En la Grafica No 3, se observa que si bien es cierto el Índice de Institucionalidad de la Información al analizar el promedio del periodo 2013-2014 con respecto al Índice 2015-abril de 2016 subió, algunos ítems que aportan a la medición del mismo bajaron, Políticas, medidas y estrategias anticorrupción, gestión de la contratación y gestión del talento humano, lo que le implica a la Administración Departamental realizar análisis e implementar acciones de mejora.

**GRÁFICA No. 4 ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO GOBERNACIÓN COMPONENTE CONTROL Y SANCIÓN VIGENCIAS 2013-2014 Y 2015- ABRIL DE 2016**



En la Grafica No 4, se observa que el Índice de Control y Sanción disminuyó en la gran mayoría de los sus componentes, lo que le implica a la Administración Departamental realizar análisis e implementar acciones de mejora.

### Índice de Gobierno Abierto

El Índice de Gobierno Abierto – IGA es un indicador que analiza el nivel de reporte de información y el estado de avance en la implementación de algunas normas que tienen como propósito fortalecer la gestión de los entes territoriales. Los componentes que contempla el Índice son:

- ✓ Organización de la Información
- ✓ Exposición de la Información
- ✓ Dialogo de la Información

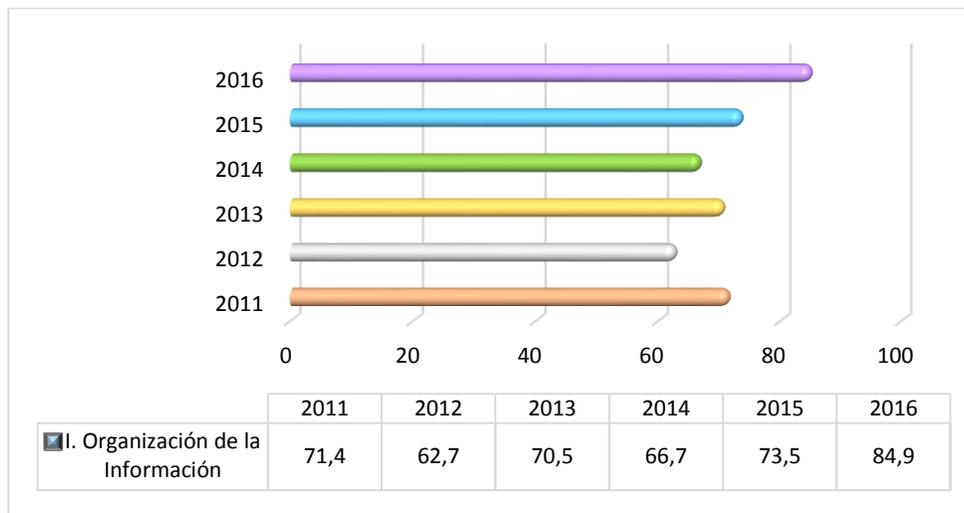
La instancia que emite el índice de Gobierno Abierto es la Procuraduría General de la Nación quién obtiene la información a través de las entidades nacionales responsables de política pública, quienes la acopian y validan con el fin de obtener un resultado para alcaldías y gobernaciones del país, lo que contribuye al proceso de sinergia institucional propio de la descentralización administrativa.

En relación con el índice de Gobierno Abierto de la Procuraduría General de la Nación, IGA, para la vigencia 2015, el Departamento del Quindío obtuvo la 6ª posición con un resultado de 81,3/100, mientras el promedio nacional fue de 78,4/100.

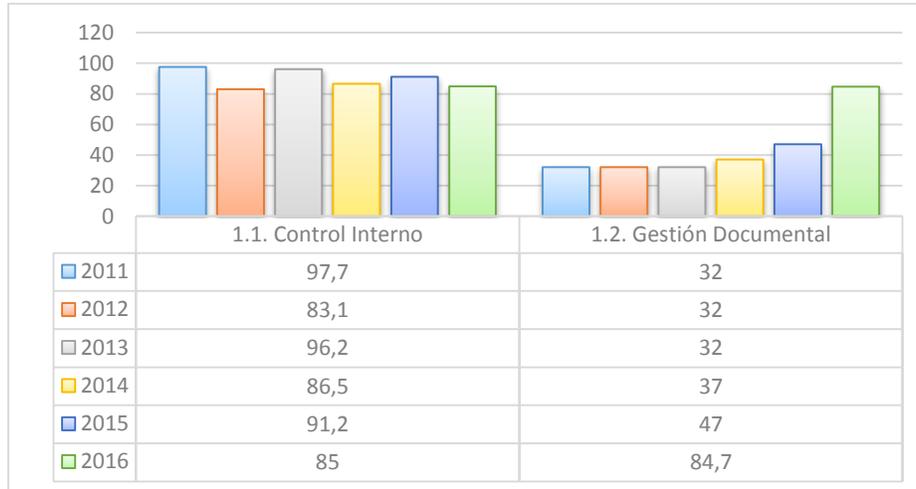
**GRÁFICA No. 5 ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO DEPARTAMENTO DEL QUINDIO VIGENCIAS 2011-2016**



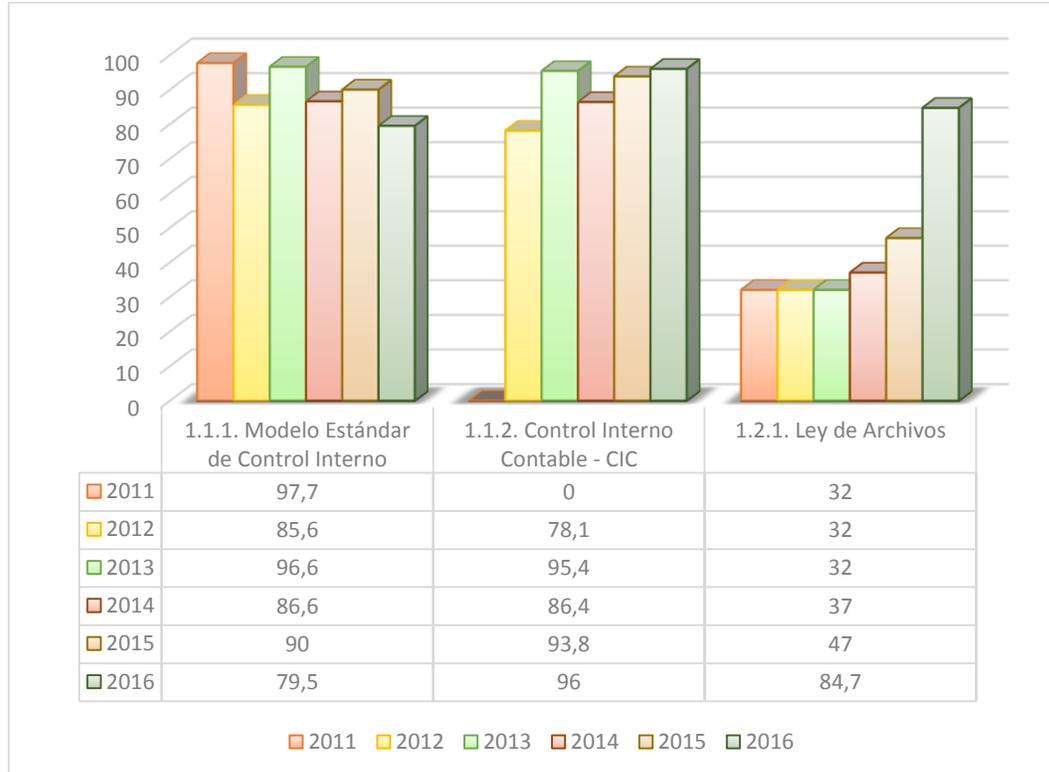
**GRÁFICA No. 6 ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO COMPONENTE ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2011-2016**



**GRÁFICA No. 6.1 ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO**  
**SUBCOMPONENTES ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2011-2016**

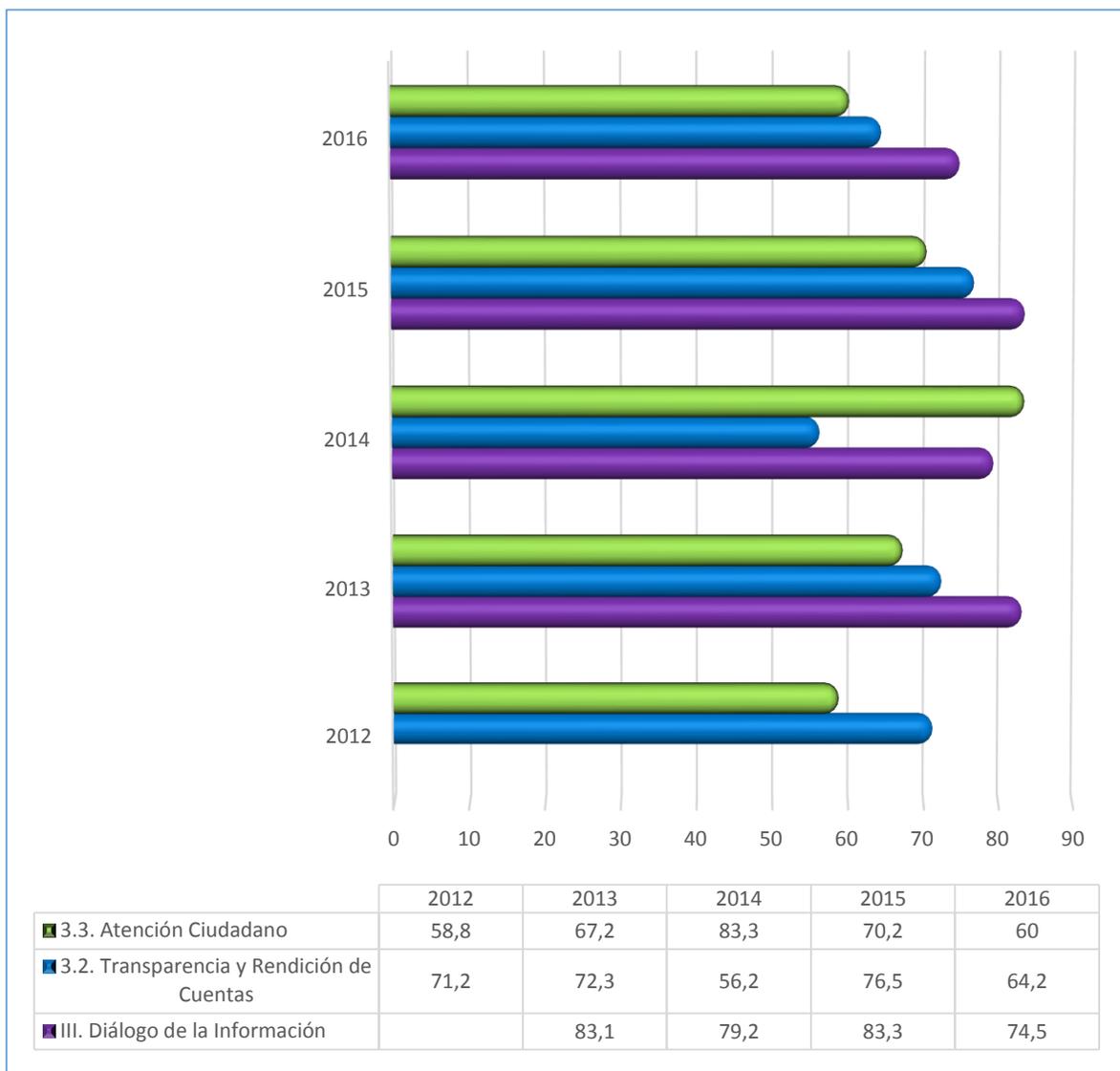


**GRÁFICA No. 6.2 ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO**  
**POR DESAGREGADO DE SUBCOMPONENTES ORGANIZACIÓN DE LA**  
**INFORMACIÓN VIGENCIAS 2011-2016**



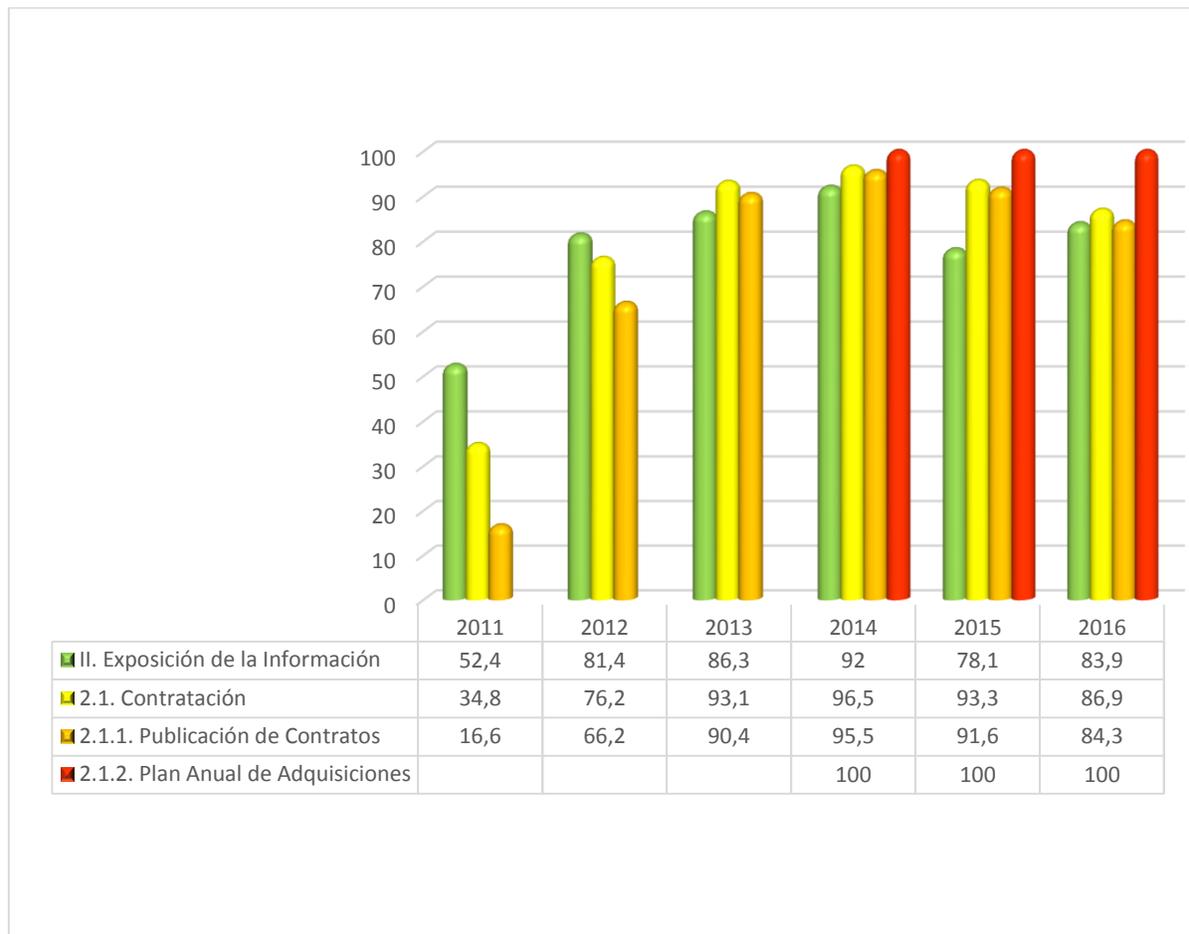
En la Gráficas Nos. 6- 6.1- 6.2 se observa que el Índice de Organización de la Información ha aumentado al analizar el periodo comprendido entre el 2011 -2016, al analizar cada uno de los subcomponentes que hacen parte del mismo algunos de ellos han disminuido sobre todo en los que hace referencia al Modelo Estándar de Control interno, o que le implica a la Administración Departamental realizar análisis e implementar acciones de mejora.

**GRÁFICA No. 7 ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO COMPONENTE DIALOGOS DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2012-2016**



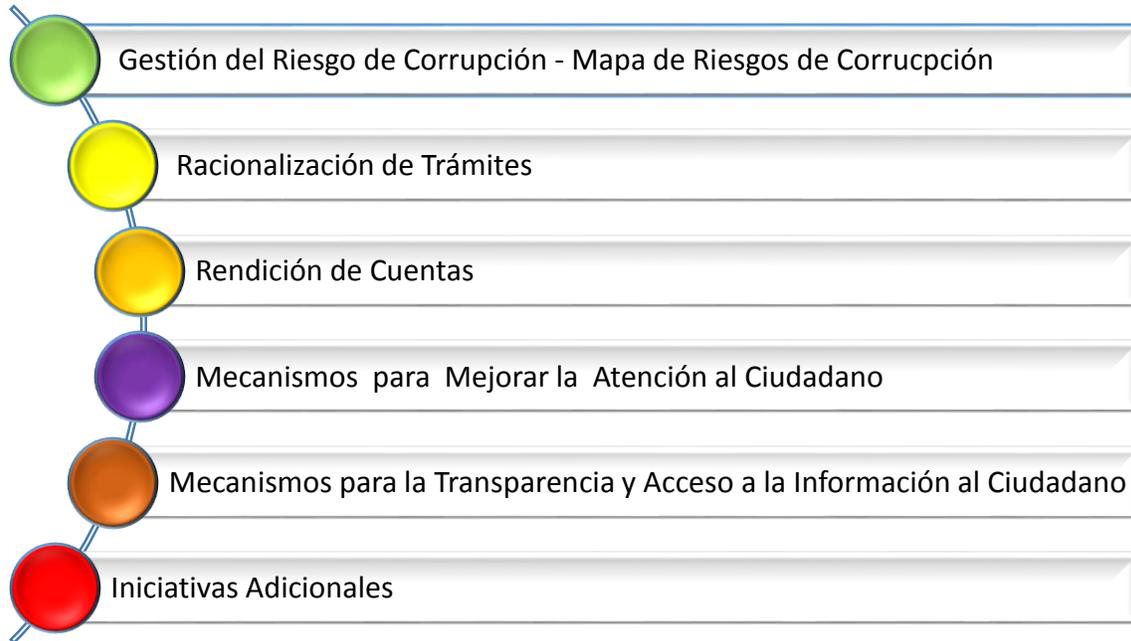
En la Gráficas No. 7 se observa que el Índice Diálogos de la Información ha disminuido al analizar el periodo comprendido entre el 2012 -2016, y se encuentra que los subcomponentes que hacen parte del mismo han disminuido en su totalidad, lo que le implica a la Administración Departamental realizar análisis e implementar acciones de mejora.

**GRÁFICA No. 8 ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO COMPONENTE EXPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN VIGENCIAS 2012-2016**



En la Gráficas No. 8 se observa que el Índice Exposición de la Información ha disminuido al analizar el periodo comprendido entre el 2012 -2016, en los que hace referencia a la publicación de contratos, conservándose el índice del 100% en la publicación del Plan de Adquisiciones, lo que le implica a la Administración Departamental realizar análisis e implementar acciones de mejora en los temas de publicación de contratos.

## 1.2.6 Componentes del Plan Anticorrupción



## 1.2.7 Alcance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El “Plan Anticorrupción, Atención al ciudadano vigencia 2018, 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 en el marco de sus competencias.

## TÍTULO 2 - COMPONENTES DE 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, así:

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





## 2.1.1 DEFINICIÓN

Se entiende el riesgo de corrupción como la posibilidad que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

## 2.1.2 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.
- Desarrollar procesos de sensibilización a los servidores públicos de la Administración Departamental en el tema de la Administración del riesgo, para 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.

## 2.1.3 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 2018, 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.

**VER ANEXO No. 2: COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

## 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.

## 2.2.2 OBJETIVOS

Los principales objetivos del componente antitrámites son los siguientes:

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, con el fin de facilitar la participación ciudadana y la transparencia de las actuaciones de 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.
- Promover la confianza en el ciudadano en la administración departamental, aplicando el principio de la buena fe, con el fin de agilizar los procesos.

## 2.2.3 PLAN DE ACCIÓN

En el Plan de Acción del componente **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES** de la Administración Departamental se establece las principales actividades, metas, indicadores, responsables y periodo de cumplimiento de la implementación para la vigencia 2018, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

**VER ANEXO No. 3: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

## 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, la 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.

## 2.3.2 OBJETIVOS

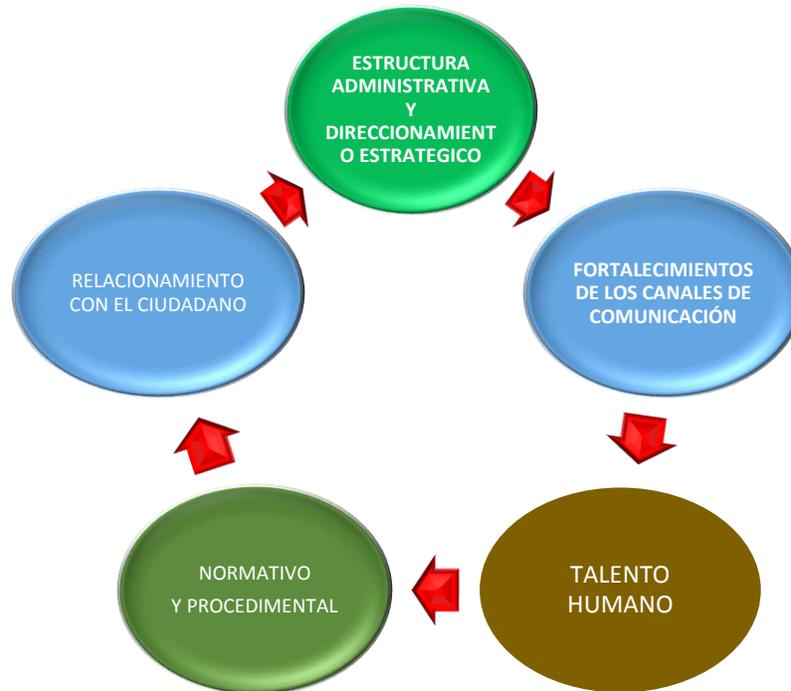
- Construir una cultura de la rendición en el Departamento, en la cual tanto los servidores públicos como los ciudadanos conozcan sus derechos y deberes, que redunde en una mejor gestión pública.
- Fortalecer la responsabilidad de los servidores públicos por la gestión realizada ante los ciudadanos.
- 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.

## 2.3.3 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 2018, con el fin facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

**VER ANEXO No. 4: RENDICIÓN DE CUENTAS**

## 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.

### 2.4.2 OBJETIVOS

Los principales objetivos del componente Atención al Ciudadano son los siguientes:

- 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

- Fortalecer los canales de atención al ciudadano en la Administración Departamental.

### 2.4.3 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 2018, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

**VER ANEXO No. 5: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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



#### 2.5.1 DEFINICIÓN

Recoge 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.



## 2.5.2 OBJETIVOS

Los principales objetivos del componente de Transparencia y Acceso a la Información son los siguientes:

- 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.
- 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 e la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano.

## 2.5.3 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 2018, con el fin facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

**VER ANEXO No. 6: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## 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 u ajuste del Código de Ética de la Gobernación 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 2018, con el fin de facilitar el seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno y de Gestión.

**VER ANEXO No. 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 de la Gobernación del Quindío, estará a cargo de la Oficina de Control Interno y 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

#### 3.2 PUBLICACIÓN RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

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



## **TITULO IV - DISPOSICIONES GENERALES**

### **4.1 INTEGRALIDAD**

Los Anexos **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO**, hacen parte integral del mismo.

### **4.2 PUBLICACIÓN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Quindío vigencia 2018 deberá ser publicado en la página web del ente territorial a más tardar 31 de enero de 2018 de conformidad con el Decreto 045 de 2017 “Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información.”