



Gobernación de  
Risaralda

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## VIGENCIA 2017 /





## TABLA DE CONTENIDO

### PRESENTACIÓN ANTECEDENTES NORMATIVOS

1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES
  - 1.1 MISIÓN
  - 1.2 VISIÓN
  - 1.3 POLITICA DE CALIDAD
  - 1.4 OBJETIVOS
  - 1.5 VALORES
  - 1.6 ESTRUCTURA DE PROCESOS
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN
  - 2.1 GENERAL
  - 2.2 ESPECÍFICOS
3. METODOLOGÍA
4. COMPONENTES DEL PLAN
  - 4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS
  - 4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
  - 4.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 4.4 RENDICIÓN DE CUENTAS
  - 4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
  - 4.6 INICIATIVAS ADICIONALES
5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL. /





## PRESENTACIÓN

El Departamento de Risaralda formuló para la vigencia 2017 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“que define que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”* y del Decreto 2482 de 2012 compilado por el Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015 *“que establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”*, y, teniendo en cuenta que el Estado Colombiano a través de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República ha definido un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, como lo es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. ✓

Con el propósito de contribuir con el desarrollo de capacidades para prevenir y luchar contra la corrupción en las entidades territoriales, que orienten la gestión pública hacia la eficiencia y la transparencia, además de dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho al control de esta gestión y comprometidos con la construcción de un mayor bienestar para los risaraldenses, el Departamento de Risaralda actualiza el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en concordancia con el Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGyC) de la entidad, contemplando así acciones que buscan desarrollar una gestión íntegra y transparente al servicio del ciudadano y de la sociedad civil, orientándolo a lograr que la participación ciudadana influya en la administración pública, con el objetivo de aumentar los niveles de confianza de los ciudadanos en el marco del Plan Departamental de Desarrollo 2016-2019 ***“Risaralda: Verde y Emprendedora”*** y lo establecido en el Capítulo Sexto *“Políticas Institucionales y Pedagógicas”* de 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, 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, reglamentada parcialmente por el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 y el Decreto 124 de 2016 por el cual se sustituye el título IV de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al *“Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*. /





## ANTECEDENTES NORMATIVOS

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- Ley 80 de 1993 (Estatuto general de contratación de la administración pública).
- Ley 87 de 1993 (Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado).
- Ley 190 de 1995 (Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998 (Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- CONPES 3654 de 2010 (Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos)
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (Normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 734 de 2012 (Se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones)
- Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 (Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones)
- Artículo 230 y 232 de la Ley 1450 de 2011 (Por el cual se establece que todas las entidades de la Administración Pública deberán adelantar las acciones señaladas en la Estrategia de Gobierno en línea, liderado por el Ministerio TIC y las entidades deberán racionalizar sus procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de /





ofrecer una oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.)

- 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, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4° que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.)
- Directiva presidencial 04 2012 (Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública)
- Decreto 2482 de 2012 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Ley 1712 de Marzo 06 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 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1082 de 2015 por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional.
- Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 124 de 2016 por el cual se sustituye el título IV de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.



## **1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES**

### **1.1. MISIÓN**

La Administración Central del Departamento de Risaralda tiene como responsabilidad lo público, en el ámbito económico, social y de gestión ambiental de los 14 municipios. Para ello interactúa con la comunidad civil, institucional, organizada y de control a través de los procesos de Asesoría y Asistencia Técnica e Inspección - Vigilancia y Control siendo su prioridad la atención oportuna al ciudadano. /

Dicho compromiso se fundamenta en el Sistema de Gestión de Calidad, que reconoce a los funcionarios como gestores de cambio quienes actúan con honestidad, lealtad, conocimiento y actitud mental positiva. /

### **1.2. VISIÓN**

Cómo Queremos que sea Risaralda en el 2032 /

Para que nuestros sueños se hagan realidad, debemos construir en estos años un departamento con una economía que genere riqueza para todos y que favorezca los potenciales de quienes habitamos su territorio, aprovechando nuestras habilidades. Una Risaralda donde todos los sectores económicos trabajen coordinadamente para garantizar más desarrollo para los ciudadanos. Un Departamento con una infraestructura moderna, con universidades y empresas que investiguen e innoven para que nos acoplemos fácilmente a los cambios de un mundo global e interconectado, con unos ciudadanos que sepamos trabajar en equipo para lograr cada vez más bienestar, sin sacrificar el medio ambiente. /

### **1.3. POLITICA DE GESTION INTEGRAL**

El Departamento de Risaralda como entidad responsable de promover el desarrollo integral de su territorio a través del plan de desarrollo y en cumplimiento de los requisitos legales, se compromete a implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión integral, que le permita a través del fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos, gestionar los aspectos e impactos ambientales institucionales, promover un adecuado ambiente de seguridad y salud en el trabajo, que conduzca a la excelencia en la prestación del servicio y la satisfacción de las partes interesadas. /



#### 1.4. OBJETIVOS

- a) Cumplir los requisitos legales aplicables a la entidad.
- b) Gestionar el cumplimiento del plan de desarrollo.
- c) Implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión integral (Gestión de Calidad, Gestión ambiental, Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, modelo estándar de control interno y modelo integrado de planeación y gestión).
- d) Fortalecer las competencias del personal para facilitar el despliegue de las facultades humanas y profesionales para la excelencia en la prestación del servicio.
- e) Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en términos de oportunidad y calidad. /

#### 1.5. VALORES

- **RESPONSABILIDAD:** Es garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Es proteger y cuidar la Entidad, tanto financieramente como en la calidad de los servicios que se prestan.
- **RESPETO:** Alude a ese sentimiento que nos lleva al reconocimiento de los derechos, la dignidad, el decoro de los compañeros y a nuestra abstención de transgredirlos. Es la actitud amable y el trato cortés que se le brinda a una persona, en razón de su autoridad, edad, mérito y su dignidad como ser humano.
- **HONESTIDAD:** Es ser sincero, obrando siempre de forma recta y clara.
- **SOLIDARIDAD:** Es la relación de Unidad que existe entre todos para lograr los objetivos propuestos y alcanzar un fin común.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Compartir como nuestro y de la entidad lo que se hace por y para la nación, generando una mayor motivación en el desarrollo de la función asignada a cada funcionario. /

#### 1.6. ESTRUCTURA DE PROCESOS

Actualmente la Administración Departamental cuenta con la recertificación del Sistema Integrado de Gestión por la empresa Bureau Veritas, orientado a garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, requisitos de las partes interesadas y requisitos de la organización. /

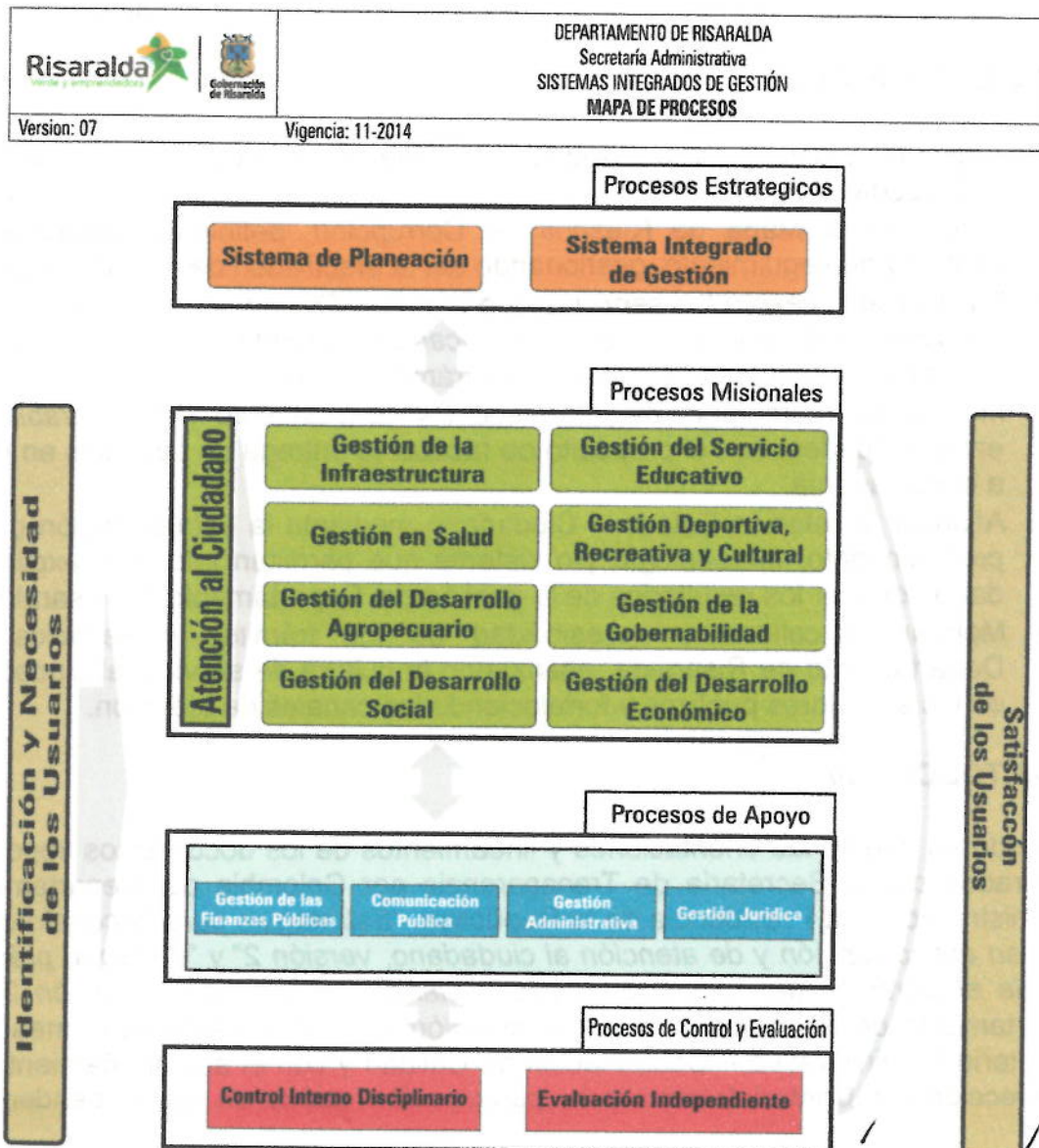
Los objetivos principales del sistema de gestión son: lograr la satisfacción de las partes interesadas bajo los principios del estado y garantizar la mejora continua. El Departamento de Risaralda opera mediante un sistema de gestión por procesos conformado por la siguiente estructura: /





- **Procesos Estratégicos:** Proceso Sistema de Planeación, Sistemas Integrados de Gestión.
- **Procesos Misionales:** Atención al Cliente, Gestión Deportiva, Recreativa y Cultural, Gestión en Salud, Gestión del Desarrollo Económico y Competitividad, Gestión del Servicio Educativo, Gestión del Desarrollo Agropecuario, Gestión del Desarrollo Social, Gestión de la Infraestructura, Gestión de la Gobernabilidad.
- **Procesos de Apoyo:** Gestión Administrativa, Gestión de las Finanzas Públicas, Gestión Jurídica, Comunicación Pública.
- **Proceso de Medición:** Evaluación Independiente y Control Interno Disciplinario.

### 1.7. MAPA DE PROCESOS:





Cada uno de estos procesos según sus actividades, deben incorporar en su quehacer diario el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, a través de la gestión de sus riesgos, dando cumplimiento a todas las orientaciones legales existentes. (Ver Mapa de Riesgos de Corrupción)

## 2. OBJETIVOS DEL PLAN

### 2.1. GENERAL

- Actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el Departamento de Risaralda para la vigencia 2017 conforme a los documentos *“Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”* y en la *“Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”*, como un instrumento preventivo y de control de la gestión.

### 2.2. ESPECÍFICOS

- Presentar y divulgar la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017.
- Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción, definiendo acciones de control y de seguimiento, gestionando así la efectividad de dichas acciones.
- Facilitar el acceso a los servicios que brinda el Departamento de Risaralda, a través de la racionalización (*simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización*) de los trámites existentes.
- Mejorar el intercambio de información y conocimiento (*Interoperabilidad*) entre entidades, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a la ciudadanía.
- Afianzar la relación Estado – Ciudadano mediante la estructuración de un procedimiento, metodología y/o sistema que permitan informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión del Departamento de Risaralda.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Departamento de Risaralda, afianzando la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y fortaleciendo los canales de atención.

## 3. METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta las orientaciones y lineamientos de los documentos soportes, elaborados por la Secretaría de Transparencia por Colombia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República: *“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2”* y *“La Guía práctica para la elaboración de mapas de riesgo y planes anticorrupción, versión 2”*, el Departamento de Risaralda bajo la coordinación de la Secretaría de Planeación, Secretaría Administrativa – Coordinación de Calidad y con el acompañamiento de la Dirección de Control Interno y la participación activa de las dependencias





responsables del desarrollo de la estrategia, llevó a cabo jornadas de trabajo con los líderes de los procesos y miembros del comité de calidad y los miembros del comité anti trámites y de gobierno en línea, con el fin de establecer los criterios, roles, acciones y tiempos para el desarrollo y documentación de los componentes definidos en las mencionadas estrategias y guías. ✓

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene como documento anexo el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2017, actualizado, según las estrategias y guías mencionadas. ✓

#### 4. COMPONENTES DEL PLAN

##### 4.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO ✓

Dando cumplimiento al componente de Mapa de Riesgos, el Departamento de Risaralda ha adoptado la metodología dispuesta en el documento “*GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, versión 2*”, la cual define la metodología para la gestión del riesgo anticorrupción, incluyendo las etapas de definición, identificación, valoración, riesgo inherente, controles del riesgo y riesgo residual, llegando a la matriz del mapa de riesgos de corrupción. ✓

Los procesos responsables de la gestión del componente, han sido los procesos de Sistemas Integrados de Gestión y Evaluación Independiente, quienes han promovido espacios para su construcción y validación con los responsables de los procesos. ✓

El objetivo principal es definir controles para aquellos riesgos identificados en los diferentes procesos de la organización, con el fin de reducirlos y/o evitarlos, a través del monitoreo constante a las acciones de seguimiento, teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando e impidiendo su detección, el Comité de Calidad define una revisión permanente para validar y/o ajustar los riesgos de corrupción identificados. ✓

Por otro lado, la Dirección de Control Interno realiza seguimiento a los mapas de riesgos tres (3) veces al año con los siguientes cortes: abril 30, agosto 31 y diciembre 31, con el fin de prevenir su materialización, entendiendo que para nuestra entidad, un acto de corrupción es inaceptable e intolerable. ✓

A continuación se presenta las actividades a realizarse para la construcción del mapa de riesgo: ✓



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: Departamento de Risaralda, Sector Central

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de enero

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META DE PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	No	ACTIVIDAD			
SUBCOMPONENTE / PROCESOS 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisión de actualización de la política de administración del riesgo de acuerdo a lo establecido por el DAF (Departamento administrativo de la función pública)	Política actualizada	Secretaría Jurídica, Secretario de Hacienda, Secretario Administrativo, Coordinadora de Calidad, Directora de Control Interno, Secretaría de Planeación	Junio 2017
	1.2	Revisión y aprobación de la política por parte del comité del sistema integrado de gestión y control	Política revisada y aprobada	Comité del sistema integrado de gestión y control	Junio 2017
SUBCOMPONENTE / PROCESOS 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Socialización y capacitación de la metodología para la administración de riesgos de corrupción	Metodología socializada con los responsables y líderes de los procesos.	Directora de planeación Integral	Enero 10 de 2017
	2.2	Actualización del Mapa de Riesgos	Mapa de riesgos actualizado y publicado	Responsables y líderes de cada proceso con riesgos identificados	Enero 31 de 2017
SUBCOMPONENTE / PROCESOS 3 Consulta y Divulgación	3.1	Socialización con la alta dirección	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción socializado con la alta dirección.	Secretaría de Planeación	Enero 2017
	3.2	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción socializado con la alta dirección.	Publicación del documento en la página web.	Directora de planeación Integral, Director de Informática y sistemas.	Enero 31 de 2017
SUBCOMPONENTE / PROCESOS 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar tres (3) monitores anuales	Tres Informes de Monitoreo y Revisión	Directora de Control Interno	30 de abril 31 de agosto 31 de diciembre



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: Departamento de Risaralda, Sector Central

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de enero

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META DE PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	No	ACTIVIDAD			
SUBCOMPONENTE / PROCESOS 5 Seguimiento	5.1	En caso de incumplimiento a las políticas se deberá suscribir un plan de mejoramiento.	Planes de mejoramiento suscritos a diciembre 31.	Líderes y responsables de cada proceso, donde se identifiquen las debilidades o deficiencias.	Cuando se requiera al 31 de diciembre de 2017.

Conclusión del componente: ✓

Definición, identificación, valoración, riesgo inherente, controles del riesgo y riesgo residual, matriz del mapa de riesgos de corrupción de los Procesos y Subprocesos relacionados a continuación: ✓

- Comunicación Pública
- Control Interno Disciplinario
- Gestión del Desarrollo Social
- Gestión de la Infraestructura
- Gestión Deportiva, Recreativa y Cultural - Gestión Del Deporte, La Recreación Y La Actividad Física
- Gestión del Desarrollo Económico- Desarrollo Empresarial y Competitividad
- Gestión del Desarrollo Agropecuario – Sanidad Agropecuaria - Asesoría y Asistencia Técnica – Inspección, Vigilancia y Control.
- Gestión del Servicio Educativo – Inspección, Vigilancia y Control Educación- Gestión de la Cobertura Educativa
- Gestión de las Finanzas Públicas – Gestión Financiera – Recaudo y Pagos – Presupuesto – Gestión Contable
- Gestión de la Gobernabilidad – Gestión Comunitaria
- Gestión Jurídica – Contratación – Gestión Legal y Defensa Judicial
- Gestión en Salud – Gestión de la Prestación de Servicios – Salud Pública – Laboratorio de Salud Pública
- Gestión Administrativa – Gestión de Bienes y Servicios – Gestión de Tecnologías de la Información - Gestión del Talento Humano
- Atención al Ciudadano – Servicio de Pasaportes ✓

Se continuará para la vigencia 2017, con el proceso de fortalecimiento del Mapa de Riesgos y ajuste del mismo según "Guía Práctica para la Elaboración de Mapas de Riesgos y Planes Anticorrupción, versión 2", emitido por la Secretaría de Transparencia por Colombia de la Presidencia de la República, para lo cual se ✓



define el plan de acción correspondiente, frente a los riesgos definidos como riesgos de corrupción, en cada proceso.

**MATRIZ DEFINICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

No.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN U OMISIÓN	USO DEL PODER	DESVIAR LA GESTIÓN DE LO PÚBLICO	BENEFICIO DEL PARTICULAR
1	Registrar inadecuadamente la información (Ingresos)	SI	SI	SI	SI
2	Pago de lo no debido.	SI	SI	SI	SI
3	Inversiones de dinero públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.	SI	SI	SI	SI
4	Alterar el valor de los pagos de deuda, aumentando el gasto.	SI	SI	SI	SI
5	Enviar información financiera del Departamento incompleta o firmada por personas no responsables del proceso, para obtener logros financieros o personales, buscando cumplir metas laborales o favores personales.	SI	SI	SI	SI
6	Fallos amañados	SI	SI	SI	SI
7	Ocasionar daño, pérdida de los expedientes y documentos que hayan llegado en razón de la función.	SI	SI	SI	SI
8	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción de los mismos.	SI	SI	SI	SI
9	Nombrar o elegir, para el desempeño de cargos públicos personas que no reúnan los requisitos legales.	SI	SI	SI	SI
10	Pago de nómina a personal inactivo	SI	SI	SI	SI
11	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	SI	SI	SI	SI
12	Extravío o pérdida de bienes públicos.	SI	SI	SI	SI
13	Daño de bienes públicos.	SI	SI	SI	SI
14	Retraso u omisión en el cumplimiento de las funciones y competencias de Inspección Vigilancia y Control - IVC en el sector Salud.	SI	SI	SI	SI
15	Fuga y/o venta ilícita de insumos propiedad de los diferentes programas de la dirección operativa de salud pública.	SI	SI	SI	SI
16	Fuga y/o venta ilícita de insumos propiedad del laboratorio departamental de salud pública.	SI	SI	SI	SI
17	Ocultar a la ciudadanía información considerada pública	SI	SI	SI	SI
18	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	SI	SI	SI	SI
19	Tráfico de influencias	SI	SI	SI	SI
19	Cobro por realización de trámites (concusión)	SI	SI	SI	SI
20	Cobro por realización de trámites (concusión) relacionados con la obtención de licencias de funcionamiento de Instituciones Educativas.	SI	SI	SI	SI



**MATRIZ DEFINICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

No.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN U OMISIÓN	USO DEL PODER	DESVIAR LA GESTIÓN DE LO PÚBLICO	BENEFICIO DEL PARTICULAR
21	No cumplir con los deberes de defensa judicial.	SI	SI	SI	SI
22	No cumplir y no hacer que se cumplan los derechos y deberes contenidos en la Constitución, Leyes, Ordenanzas, Decretos y Resoluciones.	SI	SI	SI	SI
23	Estudios previos o de factibilidad superficiales, sin análisis de precios, sin especificaciones técnicas claras y objetivas, plazos irreales, productos y objetivos difusos, ambiguos o gaseosos o manipulados por personal interesado	SI	SI	SI	SI
24	Pliegos de condiciones con requisitos dirigidos, exigencias desbordadas condiciones restringidas.	SI	SI	SI	SI
25	Pliegos de condiciones con requisitos que limitan la participación, solicitando visitas de carácter obligatoria	SI	SI	SI	SI
26	Adendas con requisitos que restringen la pluralidad de oferentes, y cambio de condiciones de participación favoreciendo a un proponente en particular.	SI	SI	SI	SI
27	Expedir actos declarando la urgencia manifiesta y situaciones de calamidad sin existir las circunstancias y condiciones de las mismas. Sin los hechos constitutivos de urgencia.	SI	SI	SI	SI
28	Interventores y/o supervisores ejerciendo la actividad sin la suficiente capacidad, idoneidad y experticia en el tema o Interventores y/o supervisores con múltiples contratos asignados para realizar el seguimiento.	SI	SI	SI	SI
29	Selección de contratistas con poca o sin experiencia, empresas de papel, o contratistas sin la capacidad técnica, financiera y administrativa para ejecutar el contrato.	SI	SI	SI	SI

Se adjunta al presente documento el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad, (Ver Anexo No. 1 Mapa de Riesgos de Corrupción). ✓

**4.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

En materia Racionalización de Trámites se realizó el inventario de Trámites y Servicios del Departamento de Risaralda, con corte 31 de diciembre de 2016, encontrándose en estado de inscripción o actualización de 95 trámites debidamente identificados en la plataforma del SUI – Sistema Único de Información de Trámites (<http://www.sui.gov.co/>). En el 2016, se racionalizaron 59 trámites de las diferentes Secretarías. El total de trámites racionalizados fue del 78%. Ver Sitio web [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co). ✓



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad  
**DEPARTAMENTO DE RISARALDA**

Sector Administrativo  
**Sector Central**

Departamento:  
**Risaralda**

Municipio:  
**Pereira**

Orden  
**Territorial**

Año Vigencia:  
**2017**

### PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	27453 Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	Tecnológicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	En la Actualidad la estampilla aunque cuenta con una trazabilidad que la hace segura, se hace necesario seguir mejorando en las medidas de seguridad para evitar su adulteración.	Mejora en el diseño y en la calidad de la estampilla. La estampilla deja un rastro de seguridad en la botella con lo cual se puede hacer mejor control.	Reducción en el contrabando o adulteración de licor. Aumento de la satisfacción del contribuyente ya que en un menor tiempo puede estampillar sus productos y comercializarlos. Aumento de confianza del consumidor.	Secretaría de Hacienda	01/01/2017	31/12/2017
2	15441 Impuesto sobre vehículos automotores	Tecnológicas	Pago en línea	Actualmente se realizan pruebas piloto con el fin de que contribuyente pueda realizar su pago con tarjeta crédito a través de la página web de la entidad	El contribuyente puede realizar su pago con tarjeta crédito a través de la página web de la entidad	Evita desplazamientos del contribuyente a la entidad mejorando la prestación del servicio traducida en tiempos de respuesta.	Secretaría de Hacienda	01/01/2017	31/12/2017



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad  
DEPARTAMENTO DE RISARALDA

Sector Administrativo  
Sector Central

Departamento:  
Risaralda

Municipio:  
Pereira

Orden  
Territorial

Año Vigencia:  
2017

## PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
3	15112 Licencia de funcionamiento de instB38:B58ituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Tecnológicas	Notificación electrónica sobre estado del proceso	Se notifica vía correo	Se enviará notificación electrónica vía e-mail	Refuerza el proceso de comunicación y con ello posibilita el retiro del acto administrativo en menor tiempo.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
4	15114 Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Tecnológicas	Notificación electrónica sobre estado del proceso	Se notifica vía correo	Se enviará notificación electrónica vía e-mail	Refuerza el proceso de comunicación y con ello posibilita el retiro del acto administrativo en menor tiempo.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
5	15233 Ascenso en el escalafón nacional docente	Tecnológicas	Notificación electrónica sobre estado del proceso	Se notifica vía correo	Se enviará notificación electrónica con origen en plataforma de atención al ciudadano SAC.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad  
**DEPARTAMENTO DE RISARALDA**

Sector Administrativo  
**Sector Central**

Departamento:  
**Risaralda**

Municipio:  
**Pereira**

Orden  
**Territorial**

Año Vigencia:  
**2017**

### PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
6	15286 Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Tecnológicas	Notificación electrónica sobre estado del proceso	Se notifica vía correo	Se enviará notificación electrónica vía e-mail	Refuerza el proceso de comunicación y con ello posibilita el retiro del acto administrativo en menor tiempo.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
7	19623 Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente	Tecnológicas	Notificación electrónica sobre estado del proceso	Se notifica vía correo	Se enviará notificación electrónica con origen en plataforma de atención al ciudadano SAC.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad  
DEPARTAMENTO DE RISARALDA

Sector Administrativo  
Sector Central

Departamento:  
Risaralda

Municipio:  
Pereira

Orden  
Territorial

Año Vigencia:  
2017

## PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
8	19702 Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Tecnológicas	Notificación electrónica sobre estado del proceso	Se notifica vía correo	Se enviará notificación electrónica vía e-mail	Refuerza el proceso de comunicación y con ello posibilita el retiro del documento final en menor tiempo.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
9	20127 Reliquidación pensional para docentes oficiales	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
10	20020 Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	DEPARTAMENTO DE RISARALDA	
Sector Administrativo	Sector Central	Orden Territorial
Departamento:	Risaralda	Año Vigencia: 2017
Municipio:	Pereira	

## PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
11	20027 Pensión de jubilación por aportes	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
12	20089 Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad		DEPARTAMENTO DE RISARALDA							
Sector Administrativo		Sector Central		Orden <b>Territorial</b>					
Departamento:		Risaralda		Año Vigencia: <b>2017</b>					
Municipio:		Pereira							
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
13	19870 Pensión de jubilación para docentes oficiales	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
14	20125 Cesantía definitiva para docentes oficiales	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

<b>Nombre de la entidad</b>	DEPARTAMENTO DE RISARALDA
<b>Sector Administrativo</b>	Sector Central
<b>Departamento:</b>	Risaralda
<b>Municipio:</b>	Pereira
<b>Orden</b>	Territorial
<b>Año Vigencia:</b>	2017

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
15	20031 Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
16	20021 Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad		DEPARTAMENTO DE RISARALDA							
Sector Administrativo		Sector Central							
Departamento:		Risaralda							
Municipio:		Pereira							
Orden		Territorial							
Año Vigencia:		2017							

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
17	1989 Sustitución pensional para docentes oficiales	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
18	20126 Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

<b>Nombre de la entidad</b>	<b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA</b>
<b>Sector Administrativo</b>	<b>Sector Central</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Risaralda</b>
<b>Municipio:</b>	<b>Pereira</b>
<b>Orden</b>	<b>Territorial</b>
<b>Año Vigencia:</b>	<b>2017</b>

## PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
19	20012 Cesantías parciales para docentes oficiales	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
20	19982 Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Tecnológicas	Seguimiento en línea al estado del trámite	El seguimiento se hace de manera presencial o telefónica	Se creará un aplicativo, donde el docente podrá hacer seguimiento al trámite que está solicitando a la entidad por medio de la página web.	Evita que el docente se traslade a la entidad y lo haga únicamente en el momento de reclamar la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
21	19669 Autorización de calendario académico especial	Tecnológicas	Solicitud en línea de la autorización	Solicitud que se realiza de manera presencial en la entidad	Por medios electrónicos se recibirá la solicitud para la autorización de calendario especial.	Evita el desplazamiento a la entidad, para recibir la solicitud. De esta manera será más eficiente la respuesta al trámite.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>			
Nombre de la entidad	DEPARTAMENTO DE RISARALDA		
Sector Administrativo	Sector Central		
Departamento:	Risaralda		
Municipio:	Pereira		
	Orden	Territorial	
	Año Vigencia:	2017	

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN							
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
22	19694 Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado.	Tecnológicas	Enviar carta de solicitud de manera electrónica	La solicitud se hace de manera presencial.	Se enviará en línea la carta de solicitud de clausura del establecimiento educativo.	Agilidad en la realización del proceso, evita desplazamientos.	Secretaría de Educación
23	19687 Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Tecnológicas	Solicitud en línea para el cambio de razón social.	Se radica la carta de manera presencial.	Se enviará carta de solicitud de manera electrónica por medio de la página web de la entidad.	Reducción de desplazamientos.	Secretaría de Educación
24	23222 Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Tecnológicas	Petición del certificado de manera electrónica	Se radica la carta de solicitud de manera presencial.	Mediante aplicativo que se desarrollará, se podrá hacer la solicitud de forma electrónica.	Reducción de desplazamientos.	Secretaría de Educación
25	19696 Clasificación en el régimen de educación aun establecimiento educativo privado	Tecnológicas	Carta de solicitud se enviará de manera electrónica.	Se radica la carta de solicitud de manera presencial.	Mediante aplicativo que se desarrollará, se podrá hacer la solicitud de forma electrónica.	Reducción de desplazamientos.	Secretaría de Educación





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

<b>Nombre de la entidad</b>	DEPARTAMENTO DE RISARALDA
<b>Sector Administrativo</b>	Sector Central
<b>Departamento:</b>	Risaralda
<b>Municipio:</b>	Pereira
<b>Orden</b>	Territorial
<b>Año Vigencia:</b>	2017

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
26	19690 Cambio de propietario de un establecimiento educativo.	Tecnológicas	Carta de solicitud se enviará de manera electrónica.	Se radica la carta de solicitud de manera presencial.	Mediante aplicativo que se desarrollará, se podrá hacer la solicitud de forma electrónica.	Reducción de desplazamientos.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
27	19695 Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Tecnológicas	Carta de solicitud se enviará de manera electrónica.	Se radica la carta de solicitud de manera presencial.	Mediante aplicativo que se desarrollará, se podrá hacer la solicitud de forma electrónica.	Reducción de desplazamientos.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
28	15506 Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Tecnológicas	Notificación electrónica sobre estado del proceso	Se notifica vía correo	Se enviará notificación electrónica vía e-mail	Refuerza el proceso de comunicación y con ello posibilita el retiro del acto administrativo en menor tiempo.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad  
DEPARTAMENTO DE RISARALDA

Sector Administrativo  
Sector Central

Departamento:  
Risaralda

Municipio:  
Pereira

Orden  
Territorial

Año Vigencia:  
2017

## PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
29	19689 Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Tecnológicas	Notificación electrónica sobre estado del proceso	Se notifica vía correo	Se enviará notificación electrónica vía e-mail	Refuerza el proceso de comunicación y con ello posibilita el retiro del acto administrativo en menor tiempo.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
30	19677 Cambio de sede de un establecimiento educativo	Tecnológicas	Notificación electrónica sobre estado del proceso	Se notifica vía correo	Se enviará notificación electrónica vía e-mail	Refuerza el proceso de comunicación y con ello posibilita el retiro del acto administrativo en menor tiempo.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017
31	19692 Ampliación del servicio educativo	Tecnológicas	Notificación electrónica sobre estado del proceso	Se notifica vía correo	Se enviará notificación electrónica vía e-mail	Refuerza el proceso de comunicación y con ello posibilita el retiro del acto administrativo en menor tiempo.	Secretaría de Educación	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

<b>Nombre de la entidad</b>	DEPARTAMENTO DE RISARALDA
<b>Sector Administrativo</b>	Sector Central
<b>Departamento:</b>	Risaralda
<b>Municipio:</b>	Pereira
<b>Orden</b>	Territorial
<b>Año Vigencia:</b>	2017

## PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
32	16252 Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE	Se radica la carta de solicitud de manera presencial.	N/A	Inspección, control y vigilancia.	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017
33	17101 Cancelación de la personería jurídica de ligas y clubes deportivos	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	N/A	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017
34	17872 Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad		DEPARTAMENTO DE RISARALDA							
Sector Administrativo		Sector Central							
Departamento:		Risaralda							
Municipio:		Pereira							
		Orden		Territorial					
		Año Vigencia:		2017					

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
35	17873 Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRAMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017
36	Reconocimiento de la personería jurídica de ligas y asociaciones deportivas.	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRAMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017
37	17098 Aprobación de reformas estatutarias de ligas y asociaciones deportivas.	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRAMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017
38	17100 Inscripción de dignatarios de ligas y asociaciones deportivas.	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRAMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: **DEPARTAMENTO DE RISARALDA**

Sector Administrativo: **Sector Central**

Departamento: **Risaralda**

Municipio: **Pereira**

Orden: **Territorial**

Año Vigencia: **2017**

### PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
39	31354 Certificación de existencia y representación legal de las ligas y asociaciones deportivas	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017
40	10921 Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017
41	10947 Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017
42	10971 Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad		DEPARTAMENTO DE RISARALDA		Sector Central		Orden		Territorial	
Sector Administrativo		Risaralda		Risaralda		Año Vigencia:		2017	
Departamento:		Pereira		Pereira					
Municipio:									
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN INICIO dd/mm/aa	FECHA REALIZACIÓN FIN dd/mm/aa
43	11003 Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado.	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRAMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017
44	16280 Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro.	Normativas	SEGUIMIENTO AL TRAMITE	se radica carta de solicitud de manera presencial	N/A	Agilidad	Secretaría de Gobierno	01/01/2017	31/12/2017
45	15410 Apertura de establecimientos farmacéuticos	Normativas	Reducción/incentivos o eliminación del pago para el ciudadano	Se estaba cobrando el pago de apertura pero al revisar la norma no se puede cobrar	Modificar en el aplicativo estableciendo que no se cobrará	Reducción de costos para el ciudadano	Secretaría de Salud	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

<b>Nombre de la entidad</b>	DEPARTAMENTO DE RISARALDA
<b>Sector Administrativo</b>	Sector Central
<b>Departamento:</b>	Risaralda
<b>Municipio:</b>	Pereira
<b>Orden</b>	Territorial
<b>Año Vigencia:</b>	2017

## PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
46	16256 Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	El trámite se realiza en su totalidad de manera presencial.	Envío de documentos electrónicos	Reducción en tiempo de desplazamiento para el ciudadano.	Secretaría de Salud	01/01/2017	31/12/2017
47	15131 Registro de los títulos en el área de la salud	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	El trámite se realiza de manera semi-presencial.	El trámite estaría disponible para el peticionario totalmente en línea. El trámite estaría disponible para el ciudadano parcialmente en línea mediante creación de software	Reducción en tiempo de desplazamiento para el ciudadano.	Secretaría de Salud	01/01/2017	31/12/2017
48	15143 Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo.	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	El trámite se realiza en su totalidad de manera presencial.		Reducción en tiempo de desplazamiento para el ciudadano.	Secretaría de Salud	01/01/2017	31/12/2017
49	15236 Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	El trámite se realiza en su totalidad de manera presencial.	Envío de documentos electrónicos	Reducción en tiempo de desplazamiento para el ciudadano.	Secretaría de Salud	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad		DEPARTAMENTO DE RISARALDA							
Sector Administrativo		Sector Central		Orden		Territorial			
Departamento:		Risaralda		Año Vigencia:		2017			
Municipio:		Pereira							

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
50	15290 Credencial de expendedor de drogas	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	El trámite se realiza en su totalidad de manera presencial.	Envío de documentos electrónicos	Reducción en tiempo de desplazamiento para el ciudadano.	Secretaría de Salud	01/01/2017	31/12/2017
51	15253 Aval deportivo de las escuelas de formación deportiva	Tecnológicas	Seguimiento al trámite	Se recibe el formulario por PQRD	Se desarrollará un aplicativo para realizar el seguimiento al trámite de manera electrónica por la página web de la entidad.	Reducción de desplazamientos, eficacia de la información.	Secretaría de Deportes Recreación y Cultura	01/01/2017	31/12/2017
52	16822 Deportista apoyado en el Departamento de Risaralda	Tecnológicas	Envío de formulario por medio electrónico	Se recibe formulario de forma presencial	Se desarrollará un aplicativo para realizar la solicitud de manera electrónica por la página web de la entidad.	Agilidad y eficiencia en la respuesta a la solicitud.	Secretaría de Deportes Recreación y Cultura	01/01/2017	31/12/2017





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2017**



**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

<b>Nombre de la entidad</b>	<b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA</b>
<b>Sector Administrativo</b>	<b>Sector Central</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Risaralda</b>
<b>Municipio:</b>	<b>Pereira</b>
<b>Orden</b>	<b>Territorial</b>
<b>Año Vigencia:</b>	<b>2017</b>

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECIFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
53	T676 Nacionalidad Colombiana por adopción	Normativas	Reducción de pasos para el solicitante.	El Extranjero radicaba la solicitud en la oficina única de archivo, posteriormente era revisado por la Secretaría Jurídica y si cumplía con los requisitos, se remitía a la Cancillería.	El extranjero realiza directamente la solicitud a través de la página web de la Cancillería sin necesidad de remitirlos al Departamento.	Se beneficia en tiempo y costos.	Secretaría Jurídica	01/01/2017	31/12/2017
54	30849 Solicitud de reproducción documental	Tecnológicas	Envío de la solicitud de manera electrónica.	Se tiene disponible para el ciudadano en la página Web	Aplicativo para realizar la solicitud de manera electrónica por la página web de la entidad.	Acceso desde cualquier lugar y hora, inmediatez en la respuesta.	Secretaría Administrativa	01/01/2017	31/12/2017





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad		DEPARTAMENTO DE RISARALDA							
Sector Administrativo		Sector Central							
Departamento:		Risaralda							
Municipio:		Pereira							
Orden		Territorial							
Año Vigencia:		2017							

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
55	29691 Asesoría, asistencia técnica y capacitación para el fortalecimiento y consolidación de los sectores estratégicos del Departamento	Tecnológicas	Formulario diligenciado en línea	Se recibe el formulario de manera presencial.	Se diligencia y se envía el formulario de solicitud de manera electrónica.	Reducción de desplazamientos	Secretaría de Desarrollo Económico	01/01/2017	31/12/2017	
56	29740 Solicitud de información cartográfica del Departamento de Risaralda	Tecnológicas	Envío de la solicitud de manera electrónica.	Se recibe el formulario por PQRD	Se desarrollará un aplicativo para realizar la solicitud de manera electrónica por la página web de la entidad.	Agilidad y eficiencia en la respuesta a la solicitud.	Secretaría de Planeación.	01/01/2017	31/12/2017	
57	29744 Asesoría y Asistencia Técnica a Resguardos Indígenas	Normativas	Modificación del trámite	Se tiene disponible para el ciudadano en la página Web	La asesoría y asistencia técnica es un deber ser de la secretaría de Planeación.	Eliminación tramitología	Secretaría de Planeación.	01/01/2017	31/12/2017	





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2017**



**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

<b>Nombre de la entidad</b>	<b>DEPARTAMENTO DE RISARALDA</b>
<b>Sector Administrativo</b>	<b>Sector Central</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Risaralda</b>
<b>Municipio:</b>	<b>Pereira</b>
<b>Orden</b>	<b>Territorial</b>
<b>Año Vigencia:</b>	<b>2017</b>

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
58	30240 Asesoría, Asistencia técnica y Acceso a los programas relacionados con la atención a la población en condiciones de vulnerabilidad	Tecnológicas	Envío de la solicitud de manera electrónica.	Se recibe el formulario por PORD	Se desarrollará un aplicativo para realizar la solicitud de manera electrónica por la página web de la entidad.	Agilidad y eficiencia en la respuesta a la solicitud.	Secretaría de Desarrollo Social	01/01/2017	31/12/2017
59	26512 Asistencia Técnica Rural	Administrativas	Reducción de tramitología	Se envía carta y formato de solicitud.	Recepción de solicitud de Asesoría y Asistencia Técnica, se modificó de carta y formato, simplificándolo solo a la solicitud mediante el formato en el aplicativo SUIT para facilitar el acceso de los usuarios.	Reducción de pasos para el ciudadano.	Secretaría de Desarrollo Agropecuario	01/01/2017	31/12/2017





### **4.3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. ✓

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, el Departamento de Risaralda en su Direccionamiento Estratégico incluye el proceso de Atención al Ciudadano, liderado por el Despacho del Gobernador, y tiene como fin la gestión oportuna del servicio al ciudadano relacionado con la función que desempeña la entidad. ✓

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: ✓

#### **A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO** ✓

El Departamento de Risaralda cuenta con un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con el artículo 76° del Estatuto Anticorrupción, el cual plantea que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la Entidad. En éste caso la atención de las mismas está a cargo del Director Administrativo del Despacho del Gobernador, quien entre sus funciones tiene la de dar a conocer dichas quejas, para realizar la investigación correspondiente en coordinación con la Dirección de Control Interno Disciplinario.

En la página web principal del Departamento existe un enlace para que los ciudadanos formulen las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones al procedimiento de atención al ciudadano. ✓

Para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad, se realizan periódicamente encuestas (encuesta percepción de usuarios Atención a Comunidades – encuesta sobre la percepción de atención a los usuarios en el Departamento de Risaralda – Encuesta página web), lo cual permite identificar las nuevas necesidades de los usuarios frente al servicio ofrecido, con el fin de gestionar una mejor y oportuna atención.

Además existen espacios físicos para la atención a los usuarios, incluidas las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. ✓





## **B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**

Con el fin de desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano, el Departamento de Risaralda ha realizado y realiza convenios con diferentes entidades como el SENA, ESAP, ICONTEC, las que ofrecen diferentes programas de capacitación y sensibilización para los funcionarios.

## **C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**

El Departamento cuenta con protocolos de atención al ciudadano que están incluidos en el proceso de Atención al Cliente como "Políticas de Operación" y tienen como fin establecer los lineamientos para atender con pertinencia y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, solicitudes, entre otros.

Se tiene habilitado un link en el que el Ciudadano puede encontrar: Preguntas Frecuentes, glosario, Trámites y Servicios, Sistema PQRD, Contáctenos, Certificaciones, Notificaciones, y puede consultar la información de su Pasaporte.

Con el fin de garantizar una atención ordenada de los ciudadanos, se cuenta con un sistema de turnos en el área destinada para registro e impuesto de vehículos, lo que ha permitido la realización del trámite con agilidad y organización.

En el área de Pasaportes se cuenta con sistema de agenda de citas a través de la página web principal del Departamento, en el link pasaportes. Además cuenta con un punto de información, en el que se maneja la agenda y se coordina la atención.

También está habilitado el PBX 3398335 y el email [pasaportes@risaralda.gov.co](mailto:pasaportes@risaralda.gov.co)

Por su parte, la Secretaría de Salud Departamental en su subportal [www.risaralda.gov.co/site/salud](http://www.risaralda.gov.co/site/salud), cuenta con servicio de información al ciudadano, trámites y servicios, foros, preguntas frecuentes, quejas y reclamos.

La Secretaría de Educación Departamental cuenta también con un Sistema de Atención al Ciudadano SAC y éste les permite a los ciudadanos registrar y consultar sus requerimientos en línea, así como radicar trámites y hacer seguimiento a los mismos.

El Proceso de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación contiene manuales y procedimientos que permiten conocer en forma detallada las tareas necesarias para el cumplimiento de la Misión de la Secretaría, conforme a orientaciones del Ministerio de Educación Nacional, e incluye gestión de solicitudes y correspondencia, así como desarrollo y mantenimiento de relaciones con el ciudadano.

Los espacios físicos del Departamento se encuentran debidamente señalizados y





accesibles de acuerdo con la normativa vigente. ✓

Se tienen canales de atención e información como lo son: Emisora, chat, la página web del Departamento, boletines, agenda, periódico, informes y redes sociales que aseguran la oportunidad, publicidad, consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al ciudadano. Además, el Señor Gobernador en cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental y el Plan de Acción Departamental viene realizando los Encuentros Ciudadanos y Comunitarios, los cuales tienen como fin generar espacios de participación ciudadana, en los cuales se descentraliza la atención ciudadana, llevando el mandatario al contacto directo con la comunidad. ✓

#### **D. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. ✓**

El Departamento de Risaralda fija los parámetros básicos que debe cumplir la dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas sugerencias y reclamos del Departamento de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, los cuales se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación. ✓

#### **I. DEFINICIONES:**

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. ✓

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. ✓

**Deber de denunciar:** es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6° de la Constitución Política. ✓



## **II. GESTIÓN:**

**Recepción:** en el Departamento de Risaralda la recepción de todo tipo de comunicaciones se realiza a través de la Ventanilla Única, la cual genera un registro y un número de radicado que permite el control y seguimiento de los documentos. /

La Entidad, en su página web, cuenta con un enlace de fácil acceso para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el programa de Gobierno en Línea. /

Así mismo, estos formatos electrónicos están diseñados con el fin de facilitarle al ciudadano la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. /

Actualmente se tiene implementado un sistema que permite tener un registro ordenado de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Se continuará generando acciones de mejora permanente en los diferentes medios de recepción de las mismas, permitiendo la consulta permanente del ciudadano con la integración del Sistema de Administración Integral de Información - SAIA. Así mismo, y con el fin de ser oportunos en el trámite de las solicitudes, se cuenta con un "Instructivo para dar respuesta a una PQR en SAIA" que es una guía para los funcionarios, y en la página se tiene diseñado un instructivo de uso donde se explica paso a paso como diligenciar el formato. /

Con el fin de informar a la ciudadanía sobre los diferentes medios de atención con los que cuenta el Departamento para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, se cuenta con un Formulario Quejas/Contáctenos, una línea 018000, buzones físicos y recurso humano, al tiempo que se coordina con la Dirección de Comunicaciones la difusión de los mismos. /

La Secretaría de Despacho Administrativo y su Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Despacho del Gobernador, es la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad. Así mismo, cumplir con los términos legales. /

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23° de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante el mismo se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Mediante el Decreto N° 721 del 2000 se reglamentó el Derecho de Petición en el Departamento de Risaralda, modificado por el Decreto N° 1446 del 2002 y adicionado por el Decreto N° 250 del 2005.

El trámite que se dará a los Derechos de Petición dirigidos a ésta Entidad Territorial, será el siguiente:



- Son radicados y escaneados en la Ventanilla Única, de donde se envían de forma inmediata a la Secretaría competente.
- En el evento de no existir claridad respecto de la competencia para dar trámite las solicitudes presentadas, los documentos serán remitidos de manera inmediata a la Secretaría Jurídica, de donde se direccionarán a la Secretaría competente.

Conforme al artículo 1º de la Ley 1755 de junio 30 de 2015 que sustituye el Título II, Derecho de Petición, Capítulos I, II y III, artículos 13º a 33º, de la parte Primera de la Ley 1437 de 2011 que en su artículo 14º establece que los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente. Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

### **III. SEGUIMIENTO:**

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades de orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de





mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

#### IV. CONTROL:

- Dirección de Control Interno Disciplinario: en el Departamento de Risaralda existe la Dirección de Control Interno Disciplinario, que se encarga de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos.
- Las Dirección de Control Interno Disciplinario adelanta las investigaciones en caso de: (A) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley y (B) quejas sobre los servidores públicos de la entidad. /
- Dirección de Control Interno: en el Departamento de Risaralda existe la Dirección de Control Interno, la cual vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

#### V. VEEDURÍAS CIUDADANAS SE DEBE:

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas. /
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no se constituyan materia de reserva judicial o legal.

### FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: Departamento de Risaralda, Sector Central

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de enero

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: Atención al Ciudadano					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META DE PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	No	ACTIVIDAD			
SUBCOMPONENTE 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar acciones lideradas desde el Despacho del Gobernador, tendientes a mejorar el servicio al ciudadano.	Acciones establecidas.	Despacho del Gobernador	Diciembre 31 de 2017
SUBCOMPONENTE 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web	Herramientas implementadas	Secretaría Administrativa, Despacho del Gobernador	Diciembre 31 de 2017





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

ENTIDAD: Departamento de Risaralda, Sector Central

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de enero

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: Atención al Ciudadano					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META DE PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	No	ACTIVIDAD			
	2.2	Revisar y ajustar el enlace de fácil acceso para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el programa de Gobierno en Línea, para los usuarios internos y externos.	Procedimiento ajustado	Secretaría Administrativa, Despacho del Gobernador	Permanente
	2.3	Se continuará generando acciones de mejora permanente en los diferentes medios de recepción de las mismas, permitiendo la consulta permanente del ciudadano con la integración del Sistema de Administración Integral de Información - SAIIA	Mecanismos revisados	Despacho del Gobernador	Permanente
	2.4	Socializar el "Instructivo para dar respuesta a una PQR en SAIIA" que es una guía para los funcionarios, y en la página se tiene diseñado un instructivo de uso donde se explica paso a paso como diligenciar el formato.	Instructivo Socializado	Despacho del Gobernador	Junio 30 de 2017 Diciembre 30 de 2017
SUBCOMPONENTE 3 Talento Humano	3.1	Cumplir con el programa de inducción y reinducción	Funcionarios nuevos con proceso de inducción. Funcionarios antiguos con proceso de reinducción	Secretaría Administrativa	Permanente
	3.2	Dar cumplimiento al plan de incentivos	Actividades del plan ejecutadas	Secretaría Administrativa	Diciembre 31 de 2017
SUBCOMPONENTE 4 Normativo y procedimental	4.1	Periódicamente se elaboran informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para así identificar mejorar el sistema	Informes elaborados	Despacho del Gobernador	Semestral
	4.2	Revisión de protocolos de atención al ciudadano que están incluidos en el proceso de Atención al Cliente como "Políticas de Operación" y tienen como fin establecer los lineamientos para atender con pertinencia y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, solicitudes, entre otros.	Protocolos Revisados	Despacho	Semestral





## FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: Departamento de Risaralda, Sector Central

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de enero

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: Atención al Ciudadano					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META DE PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	No	ACTIVIDAD			
SUBCOMPONENTE 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Mantener interacción con el ciudadano mediante el link de: Preguntas Frecuentes, glosario, Trámites y Servicios, Sistema PQRD, Contáctenos, Certificaciones, Notificaciones, y puede consultar la información de su Pasaporte	Comunicación efectiva	Secretaría Administrativa, Despacho del Gobernador	Permanente
	5.2	Realizar encuesta de satisfacción del cliente y su correspondiente análisis	Encuestas realizadas y analizadas	Despacho del Gobernador	Semestral

### 4.4 RENDICIÓN DE CUENTAS

En lo referente a la rendición de cuentas, el Departamento de Risaralda ha implementado el Sistema Departamental de Petición y Rendición de Cuentas "SIDEPREC", que se diseñó conforme a los lineamientos establecidos en el documento Conpes 3654 de 2010, el cual establece que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Es así como, la Ordenanza No. 017 de 2009, modificada por la Ordenanza 019 de 2016, establece que la Administración Departamental en cabeza del Gobernador rendirá cuentas a la ciudadanía una vez al año en audiencia pública de la siguiente manera:

- Realizará una audiencia pública anual a nivel departamental en el municipio de Pereira a más tardar el 31 de diciembre.
- Realizará una audiencia pública anual por cada una de tres (3) subregiones a más tardar el 31 de diciembre, audiencia que se realizará a partir del 2017 en cualquiera de los municipios que integran la subregión.

Con esta herramienta la Administración Departamental busca acercarse más a la comunidad, brindando completa claridad respecto al mecanismo que utiliza la entidad para rendir cuentas de manera transparente, adoptando los principios de buen gobierno y afianzando la relación entre la Administración y la comunidad en





general.

Es así, como a partir del año 2017 por mandato de la Asamblea Departamental y para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo 2016-2019 Risaralda: Verde y Emprendedora, el Departamento de Risaralda realizará rendiciones de cuentas a nivel departamental y descentralizado por cada una de las tres (3) subregiones. ✓

El Sistema Departamental de Petición y Rendición de Cuentas "SIDEPREC", contempla tres componentes básicos para una adecuada rendición de cuentas, los cuales son: ✓

- **Informativo:** Se refiere a la transferencia de la información pública de que dispone y presenta la administración departamental, con el fin de dotar a la ciudadanía de los insumos necesarios que le permitan conocer el avance de los objetivos y metas propuestas y el impacto generado a través de la gestión pública. ✓
- **Evaluativo:** Se refiere al diálogo e interlocución entre la Administración Departamental con la ciudadanía, para explicar y argumentar las decisiones tomadas, la gestión realizada, los obstáculos presentados y logros alcanzados, de tal manera que se pueda realizar una valoración de la gestión pública. ✓
- **Retroalimentación:** Se refiere a los estímulos y correctivos que se tendrán en cuenta a partir de las conclusiones del proceso de rendición de cuentas, tanto para la Administración Departamental como para las organizaciones de la sociedad civil, que participan a través del control social, en aras de estimular las experiencias exitosas y trazar los ajustes para superar las falencias detectadas. ✓

#### **4.4.1 ETAPAS DE LA RENDICION DE CUENTAS DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA DE ACUERDO AL "SIDEPREC" ✓**

**4.4.1.1 ETAPA PRE AUDIENCIA:** Son todas aquellas actividades previas a la jornada de "Rendición de Cuentas", incluye la planeación de todo el proceso, la convocatoria y el alistamiento de todos los actores e integrantes de las diferentes instancias que participaran en la audiencia.

**4.4.1.1.1 FASE UNO: PLANEACIÓN.** Una vez establecida la fecha de la rendición, la Secretaría de Planeación Departamental coordina jornadas internas en las cuales se revisan los aspectos a tener en cuenta y se prepara un cronograma, el cual es sometido a aprobación por parte del Señor Gobernador. ✓





Junto con el cronograma se presenta igualmente para su aprobación, la propuesta de contenido del informe que se debe publicar en la página web, que consta de cinco puntos: /

- Plan de desarrollo.
- Presupuesto.
- Contratación.
- Proyectos especiales (Programas bandera)
- Gestión Institucional ,

Una vez aprobado tanto el cronograma como el contenido del informe de rendición, se procede a realizar el alistamiento. /

**4.4.1.1.2 FASE DOS: CONVOCATORIA Y ALISTAMIENTO.** En aplicación de la metodología establecida por el SIDEPREC, se convocan las diferentes dependencias del orden departamental del sector central y descentralizado. /

En la primera comunicación oficial se solicita a los Secretarios de Despacho y Gerentes, designar un representante de su despacho y/o entidad, para que haga parte del Comité Interinstitucional. Este delegado será el encargado y responsable de la información oficial que hará parte del informe de rendición. ,

Una vez definidos los funcionarios enlaces, se procede a citar al Comité Interinstitucional para definir los términos, compromisos y plazos para la entrega de la información. ,

En esta instancia se solicita abordar las siguientes temáticas para la elaboración del informe: /

- Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Departamental.
- Inversión y manejo de los recursos presupuestales. Cantidad, claridad, destinación.
- Ejecución de proyectos especiales o políticas bandera (salud, educación, infraestructura, participación, transparencia, etc.) ,
- Contratación
- Gestión de recursos, convenios, alianzas e integración con diversos sectores de la sociedad. ,

De acuerdo al avance en la recopilación de la información, se citará al Comité Interinstitucional las veces que sean necesarias, con el fin de garantizar la oportunidad y calidad de la información y el cumplimiento del cronograma establecido de antemano. /



**4.4.1.1.3 FASE TRES: ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL INFORME.** Una vez reunida y aprobada toda la información requerida y solicitada a través de los funcionarios enlace, se procede a construir el "*Informe de Rendición de Cuentas*", el cual contiene las temáticas definidas, presentadas según protocolos estándar, incluyendo además las dificultades y retos propuestos. ✓

El informe es presentado en Consejo de Gobierno para revisión y ajuste y luego se procede a realizar su publicación en la página oficial del Departamento, dentro del plazo establecido por la Ordenanza 017 de 2009 artículo 2º literal c, es decir, 20 días hábiles antes del día de la audiencia pública de rendición de cuentas. ✓

**4.4.1.1.4 FASE CUATRO: CONVOCATORIA.** Esta fase es paralela y simultánea con las demás fases, ya que dentro del cronograma de actividades, se define el inicio de la convocatoria y la fecha de la audiencia pública. ✓

En esta convocatoria intervienen las Secretarías de Despacho e Institutos Descentralizados, quienes coadyuvan con las bases de datos de sus clientes externos y comunidad organizada, en procura de garantizar: ✓

- Amplia convocatoria y participación ✓
- Invitaciones especiales a organizaciones sociales. ✓
- Formato para inscripción de intervenciones en la audiencia. ✓
- Agenda, con tiempos y espacios adecuados. ✓
- Facilidades para que la comunidad se informe permanentemente del estado y avance de la jornada
- Retroalimentación. ✓

Para garantizar una participación masiva, se utilizan los diferentes medios de comunicación de que dispone la Administración Departamental, tales como: ✓

- Página Web ✓
- Informativo Institucional ✓
- Comunicados de prensa ✓
- Cuñas radiales y de televisión ✓
- Volantes ✓
- Tarjetas de invitación ✓
- Emisora institucional del Departamento de Risaralda
- Invitación directa en eventos de carácter oficial previos a la jornada de rendición. ✓

**4.4.1.2 ETAPA AUDIENCIA:** Son todas aquellas actividades que se realizan el día de la Audiencia Pública y comprende los siguientes momentos: ✓

**4.4.1.2.1 PRIMER MOMENTO:** Mesas de Trabajo según las cinco temáticas, con información detallada. Estas podrán ser presenciales o virtuales. Éstas ✓





mesas de trabajo permiten una mayor profundidad en los temas y haciendo menos pesado el informe para la ciudadanía, puesto que cada quien participa en los temas de su particular interés. ✓

**4.4.1.2.2 SEGUNDO MOMENTO:** Plenaria General con la presencia del Gobernador, quien presenta un resumen del informe de Rendición de Cuentas; en este momento se adelanta la interlocución directa con la ciudadanía para la explicación, argumentación y retroalimentación. ✓

La apertura de la plenaria general la hace el señor Gobernador, quien estará acompañado de todo su equipo de gobierno. ✓

Allí se darán las explicaciones, argumentaciones y retroalimentación por parte del mandatario, su equipo de gobierno y la ciudadanía. ✓

Para la retroalimentación del proceso se adelanta una encuesta de evaluación ciudadana sobre la rendición de cuentas realizada, para lo cual se tiene diseñado un formato, el cual una vez diligenciado por la ciudadanía deberá ser depositado en buzones dispuestos estratégicamente para tal fin o suministrados directamente al equipo que acompaña el proceso para su respectiva clasificación. ✓

**4.4.1.2.3 TERCER MOMENTO: Acta de relatoría.** Durante el transcurso de la audiencia pública se desarrolla un acta de relatoría, en la cual se consignan los comentarios y observaciones más importantes de los puntos tratados en la misma. Dicha acta será publicada por los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el Departamento de Risaralda, con el fin de que la ciudadanía ejerza efectivo seguimiento y control social. Así mismo durante la audiencia se seleccionan algunas preguntas que hiciera la ciudadanía en los formatos establecidos para tal fin, a las cuales el gobernador les da respuesta directamente en el sitio de la audiencia y las demás son clasificadas por temática y las respuestas enviadas por correo electrónico o a la dirección señalada por el petionario en el formato y en los términos legales establecidos. ✓

**4.4.1.3 ETAPA POST AUDIENCIA:** Son todas aquellas actividades que se adelantan una vez terminada la jornada de rendición de cuentas y que permiten hacer una evaluación y retroalimentación de la audiencia de rendición. ✓

En esta etapa se hace difusión de conclusiones, acuerdos y compromisos de la audiencia pública, que comprende básicamente:

- Difusión amplia del Acta de relatoría realizada en la Audiencia.
- Creación de mecanismo de seguimiento a los acuerdos establecidos en la Audiencia de Rendición de Cuentas. ✓





Como otra de las estrategias de rendición de cuentas y espacio de diálogo con la comunidad, se vienen desarrollando en los municipios del Departamento, los Encuentros Ciudadanos, los cuales consisten en el desplazamiento del señor Gobernador con todo su equipo de gobierno para conocer directamente las necesidades más sentidas y posteriormente priorizarlas, teniendo en cuenta que cumplan con los requisitos técnicos, financieros y legales para poder adquirir el compromiso de su ejecución. (Se anexa documento soporte de encuentro ciudadano).

## FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: Departamento de Risaralda, Sector Central

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de Enero

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Convocar a integrantes del Comité Interinstitucional para la Rendición de Cuentas y operativización del mismo.	Comité operando	Dirección de Gestión Municipal - Secretaría de Planeación	Entre Octubre y Noviembre 2017
	1.2	Consolidación del informe departamental y por subregiones de las 5 (cinco) temáticas contempladas en el SÍDEPREC: (Plan de desarrollo, Presupuesto, Contratación, Proyectos especiales -Programas bandera, Gestión Institucional)	Cuatro informes de gestión consolidados	Dirección de Gestión Municipal - Secretaría de Planeación	Entre Octubre y Noviembre 2017
	1.3	Entrega del informes consolidados a Comunicaciones	Cuatro Informes entregados	Dirección de Gestión Municipal Secretaría de Planeación	Noviembre 2017
	1.4	Revisión de los informes consolidados en materia de redacción y publicación en la página WEB institucional	Un informe departamental revisado y publicado en página WEB	Dirección de Comunicaciones y Dirección de Informática y Sistemas del Departamento de Risaralda- Administración Central	Entre Noviembre y Diciembre 2017





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

ENTIDAD: Departamento de Risaralda, Sector Central

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de Enero

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
	1.5	Convocar a la Sociedad civil, Gremios y Academia, a través de oficios, emisora institucional, página WEB, correos electrónicos, redes sociales y canal regional TELECAFE para que participen en los procesos de rendición de cuentas	Generar campaña de información previo a la rendición de cuentas a través de: *Comunicados de prensa *Cuñas radiales *Programa de televisión *Página web del Departamento de Risaralda. Redes Sociales. Medios Impresos (Oficios). *Ronda de medios donde se anuncie el evento *Publicación en carteleros de todas las secretarías y entes descentralizados de un afiche donde se anuncie el evento y las maneras en que pueden participar los ciudadanos y las organizaciones.	Delegados del Comité Interinstitucional de cada Secretaría y Dirección de Comunicaciones del Departamento de Risaralda- Administración Central	Entre Noviembre y Diciembre 2017
	1.6	Transmisión en vivo y en directo por televisión regional y Emisora Institucional de la audiencia pública de rendición de cuentas	A través del canal regional Telecafé se hará la transmisión en vivo y directo de la rendición de cuentas 2015 para que los ciudadanos que no puedan asistir al acto público, lo puedan ver y participar desde sus hogares.	Dirección de Comunicaciones del Departamento de Risaralda- Administración Central	Entre Noviembre y Diciembre 2017
	1.7	Diseño de los informes ejecutivos de Rendición de Cuentas en medio Audiovisual	Cuatro Informes realizados	Dirección de Comunicaciones del Departamento de Risaralda- Administración Central	Entre Noviembre y Diciembre 2017
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Formato para la formulación de preguntas por parte de los ciudadanos dirigidas al Gobernador y Secretarios, sobre el informe publicado de rendición de cuentas.	Formato impreso	Dirección de Gestión Municipal de la Secretaría de Planeación y Dirección de Comunicaciones.	Entre Noviembre y Diciembre 2017
	2.2	Presentación del informe ejecutivo tanto de la rendición de cuentas a nivel departamental como por cada una de las tres subregiones.	Informe presentado por el Gobernador en la Audiencia Pública.	Gobernador	Entre Noviembre y Diciembre 2017



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

ENTIDAD: Departamento de Risaralda, Sector Central

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de Enero

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	2.3	Participación de la comunidad durante la rendición de cuentas.	Comunidad participando	Dirección de Comunicaciones del Departamento de Risaralda.	Entre Noviembre y Diciembre 2017
	2.4	Divulgación de las actividades propias de la Rendición De Cuentas	Actividades divulgadas	Dirección de Comunicaciones del Departamento de Risaralda.	Entre Noviembre y Diciembre 2017
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitación a la Sociedad Civil y funcionarios sobre la importancia de participar en la Rendición de Cuentas	Sociedad Civil y funcionarios capacitados	Secretaría de Planeación y Dirección de Comunicaciones del Departamento de Risaralda.	Entre Octubre, Noviembre y Diciembre 2017
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Respuesta a las inquietudes y sugerencias de la ciudadanía, respecto a la Rendición de Cuentas	Solicitudes resueltas o debidamente tramitadas ante las dependencias respectivas	Todas las Secretarías e Institutos Descentralizados bajo la coordinación de la Secretaría de Planeación	Diciembre 2017
	4.2	Encuesta de percepción de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas del Departamento de Risaralda.	Encuesta entregada durante la rendición de cuentas donde se les indague a los asistentes acerca de la percepción general de la rendición de cuentas.	Dirección de Control Interno	Entre Noviembre y Diciembre 2017
	4.3	Seguimiento periódico a las metas de la rendición de cuentas del Departamento de Risaralda.	Mediante un documento escrito, se debe hacer un informe de seguimiento a la gestión del Departamento y el cumplimiento de metas para evaluar su desarrollo. Además de una evaluación general de la rendición de cuentas.	Dirección de Control Interno	Abril, Agosto y Diciembre 2017

**4.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

El Departamento de Risaralda en el proceso de Atención al cliente, liderado por el Despacho del Gobernador, tiene como objetivo atender oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, entre otros, relacionadas con la función que desempeña la entidad.





Con el fin de cumplir con las tendencias mundiales de gobierno electrónico y la nueva normatividad existente en el país, en temas de Gobierno en línea, Gestión Documental e integración de los procesos de planeación y gestión; El Departamento de Risaralda se encuentra implementando el plan de Acción de Gobierno en Línea, enfocado a la Gestión de Servicio Ciudadano, teniendo en cuenta que la comunicación desempeña un papel fundamental en la búsqueda de la satisfacción del cliente; permitiendo identificar y entender los requisitos del mismo y responder a sus necesidades con la calidad y oportunidad que el cliente necesita, para lo cual se fundamenta el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones facilitando la interacción con el ciudadano.

Igualmente la entidad cuenta con un plan de participación, con el fin de promover la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción, con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población.

El plan de participación ciudadana del Departamento de Risaralda representa la posición de una administración abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa del desarrollo Departamental, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios del buen gobierno y la normatividad vigente.

## FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: Departamento de Risaralda, Sector Central

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de enero

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso a la Información					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META DE PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	No	ACTIVIDAD			
SUBCOMPONENTE 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	<b>Estructura orgánica</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#estructura_organica">http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#estructura_organica</a> )	Actualizado	Secretaría Administrativa	Permanente
	1.2	<b>Presupuesto y plan de acción</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/planes_de_accion_336#planes_de_accion">http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/planes_de_accion_336#planes_de_accion</a> )	Actualizado	Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación	Permanente
	1.3	<b>Plan Anticorrupción y atención al ciudadano</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/transparencia-95#plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano">http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/transparencia-95#plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano</a> )	Actualizado	Secretaría de Planeación Líderes y responsables de los procesos, en los cuales se identificaron riesgos de corrupción	Permanente
	1.4	<b>Contratación pública</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/Modulos/Contratacion/">http://www.risaralda.gov.co/Modulos/Contratacion/</a> )	Actualizado	Secretaría Jurídica	Permanente





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

ENTIDAD: Departamento de Risaralda, Sector Central

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de enero

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso a la Información					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META DE PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	No	ACTIVIDAD			
	1.5	<b>Estrategia de Gobierno en Línea</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/Implementacion-gobierno-en-linea#implementacion_gobierno_en_linea">http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/Implementacion-gobierno-en-linea#implementacion_gobierno_en_linea</a> )	Actualizado	Secretaría Administrativa	Permanente
	1.6	<b>Datos abiertos</b> ( <a href="http://datosabiertoscolombia.cloudapp.net/firm/buscador/firmBusquedaAvanzada.aspx?bs=Risaralda">http://datosabiertoscolombia.cloudapp.net/firm/buscador/firmBusquedaAvanzada.aspx?bs=Risaralda</a> )	Actualizado	Secretaría Administrativa	Permanente
SUBCOMPONENTE 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	<b>Gestión Documental</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/servicios-institucionales_4384#programa_de_gestion_documental">http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/servicios-institucionales_4384#programa_de_gestion_documental</a> )	Actualizado	Secretaría Administrativa	Permanente
	2.2	<b>Sistema de PQRD</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/sistema-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias#sistema_pqrd">http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/sistema-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias#sistema_pqrd</a> )	Actualizado	Despacho del Gobernador	Permanente
SUBCOMPONENTE 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	<b>Registro de activos de información</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental">http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental</a> )	Actualizado	Secretaría Administrativa	Permanente
	3.2	<b>Esquema de Publicación de Información</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/politica-editorial-y-actualizacion_55#politica_editorial_y_actualizacion">http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/politica-editorial-y-actualizacion_55#politica_editorial_y_actualizacion</a> )	Actualizado	Secretaría Administrativa	Permanente
	3.3	<b>Índice de Información Clasificada y Reservada</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental">http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental</a> )	Actualizado	Secretaría Administrativa	Permanente
SUBCOMPONENTE 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Se creará una estrategia para adecuar los medios electrónicos y permitir la accesibilidad a la información a población con discapacidad y diferencias culturales e idiomáticas.	Divulgar la información de forma comprensible para los diferentes tipos de poblaciones	Todas las Secretarías	Permanente
SUBCOMPONENTE 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1	<b>Estadísticas PQRD</b> ( <a href="http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/estadistica-s-pqrd">http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/estadistica-s-pqrd</a> )	Actualizado	Secretaría Administrativa, Despacho del Gobernador	Permanente

**4.5.1 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS.**

Con el apoyo del Comité de Calidad y de Gobierno en línea cada proceso ha venido caracterizando sus usuarios, basándose en las necesidades de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica. Esto permitirá mejorar el portafolio de servicios de la entidad mediante el diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por





canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la Entidad Territorial. En esta actividad se articula el inventario de trámites y servicios al portafolio de servicios del Departamento de Risaralda y se continúa con el proceso de priorización de trámites y servicios. /

#### **4.5.2 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y CERO PAPEL. /**

La eficiencia administrativa busca racionalizar los trámites y procesos, asegurar la efectividad de la gestión pública, racionalizar el consumo de papel físico remplazándolo por soportes y medios electrónicos; para lo cual se requiere evaluar el consumo de papel, simplificar procesos apoyándose en la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones /

- **Beneficios y Oportunidades: /**

1. Reducir costos, brindar transparencia;
2. Desarrollar relaciones más confiables con los ciudadanos. /
3. Impulsar una Administración más participativa e incluyente/
4. Lograr mayor productividad. /
5. Fomentar la participación ciudadana. /
6. Mejorar la atención y prestación de servicios. /

#### **4.5.3. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. /**

Se ha minimizado y evitado la ocurrencia de eventos como virus, pérdida de información, caída del sistema, hackers, fallas eléctricas y de red; a través del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y las políticas derivadas del mismo, se está empezando a generar las políticas y normas que nos permitan garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. /

Se tienen establecido sistema de backups, antivirus, cortafuegos, seguridad perimetral, que garantiza la eficiencia e interacción con el ciudadano a través de la oficina electrónica y un gobierno abierto, en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea y Anti trámites, buscando mayor participación de la ciudadanía. /

Se ejecutó durante el 2016, el Plan del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, con seguimiento bimensual, verificando inicialmente los responsables de los sistemas de información priorizados, su custodia, y el conocimiento sobre seguridad de la información, se realizó seguimiento y replanteamiento de los riesgos propuestos dentro del Plan SGSI (Plataforma de calidad) y se inició el trabajo de la elaboración del Plan de Tratamiento de datos personales. /





<b>COMPONENTE: SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	
<b>CRITERIO: Seguimiento del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y de los Sistemas de Información</b>	
<b>SUBCRITERIO: Gestión de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información</b>	
<b>Cumple</b>	<b>Pendiente</b>
Se publica en SAIA calidad la fase dos del plan Versión 1	Continuar con la formulación de la versión 2 del plan (según manual de GEL)
<b>CRITERIO: MONITOREO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	
<b>SUBCRITERIO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	
<b>Cumple</b>	<b>Pendiente</b>
Comité SGSI actas de reunión bimensual.	Continuar con las faces recomendadas por GEL, específicamente listas de control chequeos y formatos seguimiento.
<b>CRITERIO: DEFINICIÓN DEL MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
<b>SUBCRITERIO: Diagnóstico de Seguridad y Privacidad</b>	
<b>Cumple</b>	<b>Pendiente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité SGSI</li> <li>- Se elabora encuesta para levantar información pertinente a los conocimientos y controles que llevan los administradores de cada SI, se elabora documento para actualizar controles y recomendaciones</li> </ul>	Continuar con las faces recomendadas por GEL, especialmente listas de control chequeos y formatos de seguimiento.
<b>SUBCRITERIO: Plan de Seguridad y Privacidad de la Información</b>	
<b>Cumple</b>	<b>Pendiente</b>
- Se publica en módulo del SIGyC (Sistema Integrado de Gestión y Control) la fase uno del plan Versión 1, de acuerdo a la encuesta realizada y a los ajustes de los riesgos.	Se debe incluir en la nueva versión del Plan de acuerdo a lo estipulado en la resolución 213 de agosto/2014 en el cual crea el comité de seguridad de la información y sus funciones

#### 4.5.3 SERVICIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se busca lograr mayor transparencia y participación ciudadana a través de la implementación y consolidación de espacios virtuales, motivar los ejercicios de participación con las entidades, impulsar la innovación de las entidades, la movilización social y participación en nuevos proyectos con lo cual se mejora la interacción y la capacidad de respuesta de las entidades a las necesidades de la ciudadanía.





Para poder llevar a cabo el proceso de participación, el Departamento de Risaralda, tiene disponibles los siguientes canales:

- **Sitio web:** [www.risaralda.gov.co](http://www.risaralda.gov.co)
- **Foros, encuestas:** (24 horas)
- **Correo Institucional:** [contactenos@risaralda.gov.co](mailto:contactenos@risaralda.gov.co)
- **Políticas de seguridad de la información y protección de datos:** [notificaciones.judiciales@risaralda.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@risaralda.gov.co)
- **Línea Telefónica:** (057) (6) 3398300 **Horario:** De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- **Punto de Atención al Ciudadano:** Ventanilla Unidad de Archivo y Correspondencia Primer piso Palacio Departamental **Horario:** De lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:30 pm. [ventanilla.unica@risaralda.gov.co](mailto:ventanilla.unica@risaralda.gov.co)
- **Twitter:** @Gob\_Risaralda
- **YouTube:** [www.youtube.com/user/RisaraldaGobernacion](http://www.youtube.com/user/RisaraldaGobernacion)
- **Código postal 660004**
- **Línea gratuita 01 8000-916078** ✓

#### **CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN: ✓**

##### **➤ De los espacios presenciales /**

Se atiende presencialmente a la ciudadanía en Ventanilla Única de Archivo y Correspondencia Primer piso Palacio Departamental, de lunes a viernes, allí se podrán recibir peticiones, quejas, reclamos y opiniones de los ciudadanos con relación a la gestión administrativa. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:30 pm. ✓

##### **➤ De los espacios virtuales**

Los espacios virtuales disponibles en el Departamento de Risaralda, tales como foros, encuestas y redes sociales ofrecen la posibilidad intercambiar opiniones con diferentes personas y sobre diferentes temáticas, por lo cual, la administración departamental propende por, que la comunicación entre los participantes tenga un lenguaje claro y respetuoso.

De acuerdo con las políticas de uso de redes sociales la administración departamental se reserva el derecho a eliminar las opiniones que considere ilegales, irrespetuosas, amenazantes, infundadas, calumniosas, inapropiadas, ética o socialmente discriminatorias o laboralmente reprochables o que, de alguna forma, puedan ocasionar daños y perjuicios materiales o morales contra la entidad, sus empleados, colaboradores o terceros. ✓

No obstante, los mensajes publicados en espacios como el chat emitidos en tiempo real, representan la opinión de los participantes y su contenido es responsabilidad de ✓



los mismos.

Se recomienda a los participantes realizar aportes constructivos, respetuosos de la ley, no publicar datos ni información personal que pueda ser usada con otros fines y evitar la saturación. ✓

La administración departamental atenderá sus opiniones, comentarios, preguntas y aportes con el mayor respeto y promoviendo un diálogo constructivo. ✓

### ➤ **SITIO WEB**

(Orientación para que la ciudadanía identifique la ubicación de los espacios en el sitio web de la entidad, destinados para la publicación e interacción de los ejercicios de participación). ✓

Los espacios disponibles en el sitio web para que la ciudadanía pueda conocer la información e interactuar con la administración son las siguientes: ✓

### ➤ **Canal Planeación y ejecución**

En este espacio se debe publicar el plan de participación y los documentos de política que se van a poner en discusión, así como los documentos definitivos correspondientes a planes programas y proyectos.

### ➤ **Canal Participación**

En este espacio se encuentran los foros y encuestas que publica la entidad para la interacción con la ciudadanía. ✓

### ➤ **Canal Rendición de Cuentas**

En este espacio se pueden publicar: ✓

- Anuncios de rendición de cuentas a la ciudadanía ✓
- Cumplimiento de metas ✓
- Informes a la ciudadanía ✓
- Informes a la Asamblea Departamental ✓
- Informes a los Organismos de Control ✓
- Informes de gestión para Gobierno en Línea ✓
- Rendición de cuentas para los ODMs ✓

### ➤ **Canal Invitación: Rendición de Cuentas**

### ➤ **Canal Atención a la Ciudadanía**

Este canal cuenta con un estación que permite que la ciudadanía interponga ✓





peticiones quejas y reclamos, un espacio de servicios de atención en línea con acceso al chat. ✓

La entidad implementó en el sitio web oficial de la Entidad Territorial, una sección particular identificada con el nombre de **"Transparencia y acceso a información pública"**, conforme a lo establecido en el artículo 4º del Decreto 103 de 2015. ✓

Todos los ítems anteriores se encuentran plasmados en el Plan de Participación ciudadana que se actualiza cada año. ✓

#### **4.5.4 SERVICIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Se busca lograr mayor transparencia y participación ciudadana a través de la implementación y consolidación de espacios virtuales, motivar los ejercicios de participación con las entidades, impulsar la innovación de las entidades, la movilización social y participación en nuevos proyectos, con lo cual se mejora la interacción y la capacidad de respuesta de la entidad territorial a las necesidades de la ciudadanía. ✓

#### **4.6 INICIATIVAS ADICIONALES** ✓

Las iniciativas adicionales de las que habla la *"Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2"*, como código de ética, canales de denuncia de hechos de corrupción y mecanismos para la protección al denunciante, actualmente se encuentra reflejada en las actividades del COMPONENTE 4: Atención al ciudadano, SUBCOMPONENTE 2: Fortalecimiento de los canales de atención, dado que se aborda al funcionarios como el cliente interno de la entidad. ✓

### **5 CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está a cargo de la Secretaría de Planeación del Departamento de Risaralda. Su difusión a cargo de la Dirección de Comunicaciones, el seguimiento y el control a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está a cargo de la Dirección de Control Interno del Departamento, de conformidad a los lineamientos establecidos en la metodología y en las guías sugeridas. ✓

- **ESTRATEGIA: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos** ✓

Teniendo en cuenta las acciones planteadas (Formulación, Consolidación, Publicación, Análisis y Seguimiento) en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda para la vigencia 2017, la administración central del Departamento ha cumplido con lo propuesto debido a que el componente de Mapa de Riesgos del Departamento de Risaralda ha adoptado la metodología dispuesta en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción" ✓





y de Atención al Ciudadano versión 2". Así mismo se definieron controles para aquellos riesgos identificados en los diferentes procesos, con el fin de reducirlos y/o evitarlos, a través del monitoreo constante a las acciones de seguimiento. ✓

- **ESTRATEGIA: Racionalización de tramites** ✓

Teniendo en cuenta las acciones planteadas (Identificación de Trámites, Priorización de Trámites a Intervenir, Racionalización de Trámites, Interoperabilidad) en el plan anticorrupción y atención al ciudadano del Departamento de Risaralda para la vigencia 2016, la administración central del Departamento cuenta con los siguientes trámites: ✓

- 11 trámites Totalmente en Línea ✓
  - 60 trámites Parcialmente en Línea ✓
  - 24 trámites Presenciales ✓
- Total:** de 95 Trámites ✓

Se racionalizaron 59 trámites de las diferentes secretarías, de los cuales 8 no sufrieron ningún ajuste. Total de trámites racionalizados durante el año 2016 para un total de trámites racionalizados del 78% a 31 de diciembre de 2016. Se pretende lograr una racionalización del 100% de los trámites del Departamento de Risaralda durante el 2017. ✓

- **ESTRATEGIA: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano,**

Teniendo en cuenta las acciones planteadas en el plan anticorrupción (Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano, Fortalecimiento de los canales de atención) y atención al ciudadano del Departamento de Risaralda para la vigencia 2017, la administración central del Departamento ha cumplido con lo propuesto debido a que al inicio de la vigencia se planteó buscar mayor participación ciudadana a través de la Implementación y consolidación de espacios virtuales, motivando los ejercicios de participación con las entidades, impulsando la innovación de las entidades, la movilización social y participación en nuevos proyectos con lo cual se mejora la interacción y la capacidad de respuesta de las entidades a las necesidades de la ciudadanía, para esto, durante toda la vigencia funcionó con normalidad el sitio web, se realizaron foros, encuestas, correo institucional, línea telefónica, redes sociales, ventanilla de archivo, entre otros. ✓

Respecto a los espacios virtuales disponibles en el Departamento de Risaralda, tales como foros, encuestas y redes sociales ofrecieron la posibilidad de intercambiar opiniones con diferentes personas y sobre diferentes temáticas, por lo cual, la administración departamental propende por que la comunicación entre los participantes tenga un lenguaje claro y respetuoso. ✓

La presente actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se expide en la ciudad de Pereira, a los treinta y un (31) días del mes de enero del año dos mil ✓

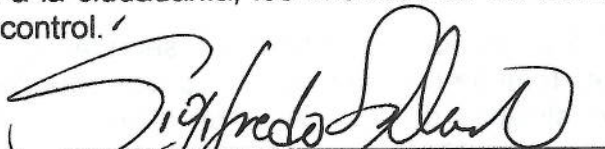




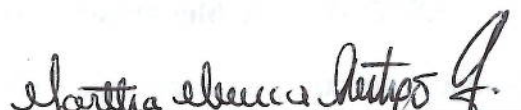
diecisiete (2017).

- **ESTRATEGIA: Estrategia de Rendición de Cuentas**

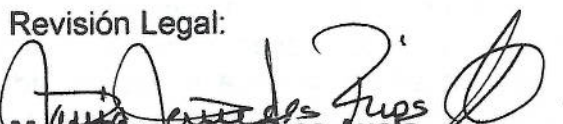
Teniendo en cuenta las acciones planteadas (Formulación, Consolidación, Análisis, Publicación, Comunicación de los Resultados y Seguimiento) en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda para la vigencia 2016, la Administración Central del Departamento ha dado cumplimiento al componente Rendición de Cuentas, puesto que se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas el día 15 de diciembre del 2016 en el Parque Olaya Herrera. Esta audiencia, se realizó por medio del proceso Sistema Departamental de Petición y Rendición de Cuentas "SIDEPREC", el cual se diseñó conforme a los lineamientos establecidos en el documento Conpes 3654 de 2010, que establece que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, además se pudo evidenciar que los canales de rendición de cuentas se vienen desarrollando a través de informes a la ciudadanía, los informes de la Asamblea Departamental y a los organismos de control.

  
**SIGIFREDO SALAZAR OSORIO**  
Gobernador

  
**GLORIA EDITH FERNÁNDEZ PARRA**  
Secretaria Jurídica

  
**MARTHA MONICA RESTREPO**  
Secretaria de Planeación

Revisión Legal:

  
**María Mercedes Ríos Ayala**  
Directora de Asistencia Legal

  
**Gabriel Calvo Quintero**  
Profesional Universitario

Consolidó y proyectó:

  
**Diana Lucía Gómez Muñoz**  
Directora Planeación Integral (e)



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2017**



Equipo de Apoyo:

Componente Mapa de Riesgos:

**Juliana Pérez Moreno**  
**Lina María Álzate Castaño**

Componente Estrategia Anti trámites:

**Juliana Pérez Moreno**  
**Alejandro Usma Vásquez**

Componente Rendición de Cuentas:

**Martha Mónica Restrepo Gallego**  
**Gloria Inés Abadía Quiceno**

Componente Mecanismos para  
Mejorar la atención al Ciudadano:

**Pedro Camacho Duarte**  
**Sandra Viviana Gómez Villegas**

Coordinación y Consolidación del Plan:

**Diana Lucía Gómez Muñoz**

Asesoría y Acompañamiento:

**Ruby Lucía Aguirre Torres**  
**Elsa Ximena Loaiza Rodríguez**

