



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Planeación

SISTEMA DE PLANEACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020



Gobernación de
Risaralda

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2020



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Planeación

SISTEMA DE PLANEACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

EQUIPO DE GOBIERNO

VICTOR MANUEL TAMAYO VARGAS
Gobernador

Margarita María Alzate Ospina
Secretaria de Planeación

Juan Carlos Toro Castellanos
Secretario de Desarrollo
Agropecuario

Jorge Alexis Mejía Bermúdez
Secretario de Hacienda

Elizabeth Diosa Vásquez
Secretaria de Desarrollo Social

Javier Darío Marulanda Gómez
Secretario de Salud

**Leonardo Antonio Gómez
Franco**
Secretario de Educación

Adriana López Giraldo
Secretaria de Desarrollo
Económico y Competitividad

**Mónica Paola Saldarriaga
Escobar**
Secretaria de Infraestructura

Ana Lucía Córdoba Velásquez
Secretaria de Deporte,
Recreación y Cultura

Israel Alberto Londoño Londoño
Secretario de Gobierno

José Diego Tafurth Masso
Secretario Administrativo

Federico Cano Franco
Secretario Jurídico

Jennifer Bolívar Lizalda
Secretaria TIC



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Planeación

SISTEMA DE PLANEACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

TABLA DE CONTENIDO

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
ALCANCE.....	7
ANTECEDENTES NORMATIVOS	7
POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA	8
CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
CONTEXTO INTERNO	10
Quejas o denuncias en materia de corrupción.....	10
CONTEXTO EXTERNO.....	10
COMPONENTES DEL PLAN.....	14
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	14
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	16
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	22
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	23
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	24

	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación</p> <p>SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

PRESENTACIÓN

El Departamento de Risaralda, en marco del Sistema de Gestión de la entidad y de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, presenta el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para la vigencia 2020, que articula el quehacer de la entidad, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial y que contiene las estrategias y acciones encaminadas a fortalecer la transparencia, la participación y la inclusión de la ciudadanía y sus partes interesadas en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Todo ello, con el propósito de contribuir con el desarrollo de capacidades para prevenir y luchar contra la corrupción y orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia, además de dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho al control de esta gestión, siempre comprometidos con la construcción de un mayor bienestar para los risaraldenses.

En la gráfica a continuación se observan los componentes, establecidos en las **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”**, sobre los cuales se formuló este plan.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contiene así mismo, como documento anexo, el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2020, (Ver Anexo No. 1 Mapa de Riesgos de Corrupción), actualizado, según las estrategias y guías vigentes.



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Planeación

SISTEMA DE PLANEACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Gestión del riesgo– Mapa de riesgos de corrupción

- Política de administración del riesgo.
- Construcción del mapa de riesgo de corrupción.
- Consulta y divulgación
- Monitoreo y revisión
- Seguimiento

Racionalización de trámites

- Identificar trámites y procedimientos administrativos.
- Clasificación de los trámites, procesos, y procedimientos.
- Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos y procedimientos.

Rendición de cuentas

- Información en calidad y lenguaje comprensible.
- Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
- Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.
- Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Talento Humano
- Normativo y procedimental.
- Relacionamiento con el ciudadano.

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

- Transparencia activa
- Transparencia Pasiva
- Instrumentos de Gestión de la información.
- Criterio diferencial de accesibilidad.



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Planeación

SISTEMA DE PLANEACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Integrar y fortalecer estrategias y acciones que permitan a la Gobernación del Departamento de Risaralda la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción, en el marco de la política del buen gobierno.

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS</p> <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar y divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020, en datos abiertos, con el fin de que sea un documento de fácil consulta para todos los interesados y útil para la gestión de conocimiento.
- Divulgar la actualización del mapa de riesgos de corrupción de la Gobernación, que define acciones de control y de seguimiento, para gestionar la efectividad de dichas acciones.
- Mostrar los esfuerzos para 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.
- Afianzar la relación Estado – Ciudadano mediante la información de los esfuerzos y resultados de la gestión del Departamento de Risaralda en el tema de transparencia y lucha contra la corrupción.
- 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.

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) de la administración central del Departamento de Risaralda, que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias.

ANTECEDENTES NORMATIVOS

ANTICORRUPCIÓN	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
	Ley 1952 de 2018 Código Único Disciplinario	Por la cual se expide el Código General Disciplinario, se deroga la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
	Ley 599 de 2000 Código Penal	Por la cual se expide el Código Penal.
	Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Planeación

SISTEMA DE PLANEACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

RENDICIÓN DE CUENTAS	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
	CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Ley 1712 de 2014 Derecho de Acceso a la Información Pública	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
	Decreto 1081 de 2015	Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional
SERVICIO AL CIUDADANO	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
	CONPES 3785 de 2015	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA

Como servidores públicos, todas las personas que trabajamos en la Gobernación de Risaralda, estamos al servicio del Estado y de la comunidad. Por ello, es nuestra obligación actuar con transparencia y rectitud para proteger los activos y recursos que han sido asignados para nuestra debida administración. Significa ello, que debemos adoptar todas las medidas necesarias con el objeto de evitar o mitigar cualquier riesgo que los amenace o ponga en peligro.

	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación</p> <p>SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

Por ello, la administración departamental, estableció la Política de Administración del Riesgo, la cual incluye el manejo de los riesgos de corrupción y puede ser consultada en la página web de la entidad. Los objetivos de la Política son:

- Coordinar y realizar las acciones necesarias para reducir vulnerabilidades con el fin de prevenir, mitigar, atender y recuperar efectos negativos de posible ocurrencia para la entidad.
- Fortalecer las capacidades institucionales para la toma de decisiones en cumplimiento de las políticas públicas, misión y visión institucional, alcanzando así los objetivos y metas establecidos en el Plan de Desarrollo Departamental.
- La gestión de riesgo establecida como eje transversal dentro de los procesos de gestión, planificación y desarrollo de la institución, tendrá como propósito, la protección de los recursos y activos del departamento de Risaralda y de la Nación basados en la cultura de auto control y la auto evaluación.

Por su parte, la Política establece que la responsabilidad para la identificación, actualización, monitoreo y prevención de los riesgos, estará en cabeza de todos los integrantes de la entidad; mientras que la revisión y aprobación de los mapas de riesgos es competencia de los líderes de proceso.



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Planeación

SISTEMA DE PLANEACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contexto interno

El Departamento de Risaralda fue seleccionado como uno de los Departamentos Piloto en desarrollo de la estrategia territorial del Proyecto ACTÚE COLOMBIA por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Por lo cual, el Señor Gobernador del Departamento mediante el oficio suscrito el 31 de marzo de 2017, aceptó la Propuesta de Trabajo Territorial para el Gobierno Abierto y la Prevención de la Corrupción realizada por las entidades mencionadas, en desarrollo de la estrategia territorial del Proyecto ACTÚE COLOMBIA que fue ejecutado por la Unión Temporal PRISMA al interior de la Administración Departamental durante la vigencia 2017.

Quejas o denuncias en materia de corrupción

Para la vigencia 2019, se presentaron 8 quejas o denuncias en materia de corrupción que se hayan gestionado desde la Dirección de Control Disciplinario Interno de la Gobernación.

Contexto externo

De acuerdo con el más reciente Índice de Transparencia Departamental, correspondiente a la medición entre el año 2015 y el mes de abril del 2016, en general en Colombia se ha avanzado en los últimos años en relación con las medidas y acciones para la visibilidad de la gestión y la garantía del acceso a la información. Es así como la calificación promedio para las



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Planeación

SISTEMA DE PLANEACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

gubernaciones es de 61.5/100, lo cual indica que en la mayoría de los departamentos del país existe un riesgo medio o superior de corrupción.

Específicamente en el caso del Departamento de Risaralda, como se muestra en la gráfica siguiente, el índice obtenido fue de 76.8/100, ocupando la 6^a posición a nivel del país, lo que lo ubica en un nivel de riesgo moderado de corrupción.

Gobernación de Risaralda

76.8

Factores	Calificación sobre 100	Calificación Ponderada
Visibilidad	81.4	24.4
Institucionalidad	72.4	29.0
Control y Sanción	78.0	23.4
ITD	76.8	

Su nivel de riesgo de corrupción es:

RIESGO MODERADO

Gráfica 1, Departamento de Risaralda, Índice de Transparencia Departamental 2015 - abril 2016¹

La evaluación por cada uno de los componentes del índice se muestra a continuación:²

¹ Fuente: Transparencia por Colombia, <http://indicedetransparencia.org.co>

² Fuente: <http://indicedetransparencia.org.co/2015-2016/ITD/Gobernaciones>



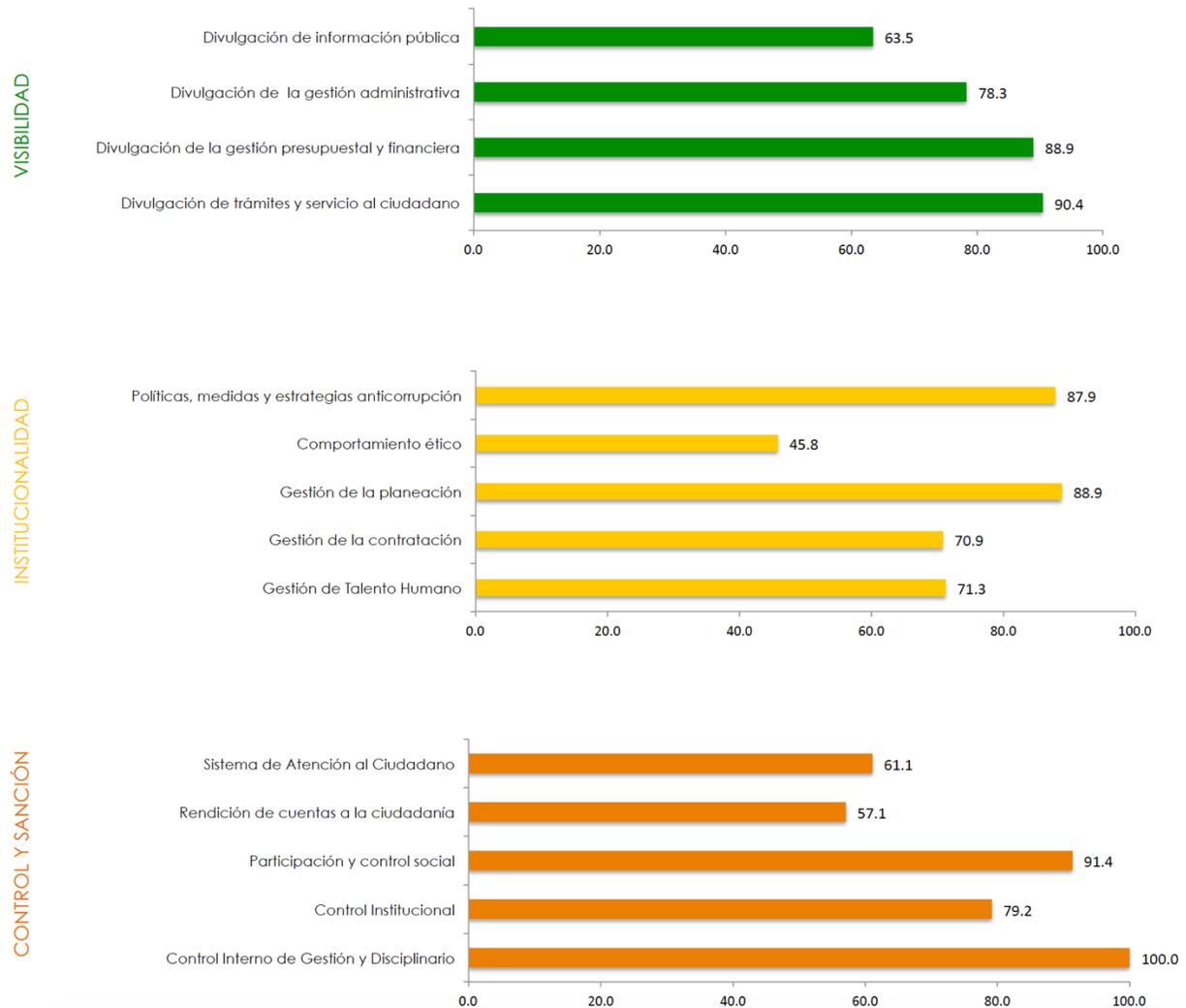
DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Planeación

SISTEMA DE PLANEACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020



Gráfica 2, evaluación por cada uno de los componentes del IGA

En relación con el Índice de Gobierno Abierto de la Procuraduría General de la Nación, IGA, para el año 2016, el Departamento de Risaralda obtuvo un resultado de 85,7/100, mientras el promedio nacional fue de 71,9/100.



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Planeación

SISTEMA DE PLANEACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

La tabla siguiente muestra el detalle del puntaje obtenido por la Gobernación en aquellos indicadores del IGA que están relacionados con el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

INDICADOR	RISARALDA	PROMEDIO NACIONAL
IMPLEMENTACIÓN MECI	83,8	70,4
GESTION DOCUMENTAL (nivel de implementación de la Ley 594 de 2000)	79,0	46,0
VISIBILIDAD DE CONTRATACIÓN (Publicación de Contratos y del Plan Anual de Adquisiciones)	98,9	81,6
GOBIERNO EN LINEA - Gobierno abierto	94,9	80,7
GOBIERNO EN LINEA - Provisión de trámites y servicios por medio electrónico	72,9	67,5
APERTURA DE DATOS, nivel de datos abiertos para uso por cualquier persona	100	55,6
PUBLICIDAD DE DATOS, nivel de datos publicados para conocimiento y acceso público	84,8	63,7
SUIT - nivel de implementación de la política de racionalización de trámites	94,1	68,8
ELABORACIÓN ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN	73,7	65,5
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	68,8	67,6
CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN	64,7	56,4
RENDICION DE CUENTAS	55,1	47,2
ATENCIÓN AL CIUDADANO (nivel de cumplimiento frente a las disposiciones básicas en materia de atención y servicio al ciudadano)	75,0	47,1

Todo lo anterior hace que en la Gobernación de Risaralda se resalte la importancia del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de forma que todas las personas que trabajan en ella entiendan y adopten todas las medidas necesarias para evitar o mitigar cualquier riesgo de corrupción que pueda existir en cada uno de sus procesos y que con base en ello se actúe con transparencia y rectitud para proteger los activos y recursos que les han sido asignados para su debida administración.

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

COMPONENTES DEL PLAN

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividad	Meta	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha	
1	Política de administración de riesgos de corrupción	Socializar la Política de administración del riesgo de la Gobernación del Departamento de Risaralda	Política de administración del riesgo publicada y socializada a todos los funcionarios de la gobernación	Publicación de la Política de administración de riesgos y oficio remitiéndola a todos los funcionarios	Secretaría Administrativa	Permanente
2	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Actualizar y consolidar el mapa de riesgos de corrupción de los procesos de la Gobernación conforme la metodología definida por la ST de la Presidencia de la República y el DAFP.	Mapa de riesgos actualizado y publicado	No. de procesos con mapa de riesgos de corrupción actualizado/No. total de procesos con posibles riesgos de corrupción	Secretaría de Planeación	31 de enero de 2020
		Enviar oficio mediante el sistema SAIA a funcionarios y contratistas con el fin de que puedan enviar sugerencias y comentarios sobre la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Oficio enviado mediante plataforma SAIA	Oficio enviado	Secretaría de Planeación	Noviembre – Diciembre de 2020
3	Consulta y divulgación	Divulgar al interior de la gobernación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción de todos los procesos a través de un correo electrónico y la plataforma SAIA.	Todos los funcionarios y contratistas reciben correo y oficio con copia del mapa de riesgos.	Mapa de riesgos socializado	Secretaría de Planeación	Febrero de 2020
		Publicar el PAAC y el mapa de riesgos de corrupción tanto en formato controlado como en formato abierto en el enlace de Transparencia de la página web de la Gobernación	PAAC y Mapa de Riesgos publicado de acuerdo a lo establecido en el documento "Estrategias para la construcción del PAAC" Versión 2, de la ST de la Presidencia de la República	Enlace de transparencia con PAAC y mapa de riesgos publicado	Secretaría de Planeación	31 de enero de 2020



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
 Secretaría de Planeación
 SISTEMA DE PLANEACIÓN
 GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

Subcomponente	Actividad	Meta	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha	
	Realizar y publicar banner del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el último mes del año con el fin de que la ciudadanía pueda enviar sugerencias y comentarios para su construcción.	Banner publicado en la página web de la entidad	Banner publicado	Secretaría de Planeación	Diciembre 2020	
4	Monitoreo y revisión	Realizar seguimiento y evaluación al mapa de riesgos de corrupción de la gobernación para evaluar la gestión del riesgo, la efectividad de los controles establecidos y el cumplimiento de las acciones definidas en dicho mapa	Realizar 3 seguimientos y evaluaciones:	N° de seguimientos y evaluaciones realizadas/N° de seguimientos y evaluaciones programadas.	Oficina Asesora de Control interno	Mayo 2020 Septiembre 2020 Enero 2020
		* Primer Seguimiento con corte al 30 de abril.				
		* Segundo seguimiento con corte al 31 de agosto.				
		*Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre.				
5	Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación a las acciones de los componente del PAAC	Realizar 3 seguimientos y evaluaciones:	N° de seguimientos y evaluaciones realizadas/N° de seguimientos y evaluaciones programadas.	Oficina de Control interno de Gestión	Mayo 2020 Septiembre 2020 Enero 2021
			* Primer Seguimiento con corte al 30 de abril.			
			*Segundo seguimiento con corte al 31 de agosto.			
			*Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre.			

	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación</p> <p>SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:

GOBERNACIÓN DE RISARALDA

Sector administrativo:

No Aplica

Departamento:

Risaralda

Municipio:

PEREIRA

Orden:

Territorial

Año vigencia:

2020



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
 Secretaría de Planeación
 SISTEMA DE PLANEACIÓN
 GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Modelo Único - Hijo	5533	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	Inscrito	La solicitud y radicación de los documentos para obtener la Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas se hace presencialmente en la Secretaría de Salud que se encuentra en las instalaciones de la gobernación de Risaralda ubicada en la ciudad de Pereira, lo que representa unos costos de desplazamiento y alimentación para los ciudadanos que van a realizar el proceso de este trámite estimados en \$ 20.000	Radicar y adjuntar los documentos en el mismo formulario que se diligencia para realizar la solicitud en línea, por medio de la plataforma de la Sede Electrónica de la Gobernación de Risaralda	Ahorro en costos promediados entre el municipio más cercano y más retirado de la ciudad de Pereira, municipio donde se encuentran las instalaciones de la Gobernación de Risaralda en cuanto a desplazamiento por valor de \$ 10.000 pesos, y alimentación por valor de \$ 10.000, para realizar la solicitud y la radicación de documentos por un ciudadano residente en el departamento de Risaralda.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	01/05/2020	30/12/2020	Secretaría de Salud
Modelo Único - Hijo	5533	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	Inscrito	La solicitud y radicación de los documentos para obtener la Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas se hace presencialmente en la Secretaría de Hacienda del Departamento de Risaralda que se encuentra en las	Realizar la solicitud del trámite Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas a través de un formulario en línea implementado en la Sede Electrónica de la Gobernación de Risaralda.	Ahorro en costos promediados entre el municipio más cercano y más retirado de la ciudad de Pereira donde se encuentran las instalaciones de la Gobernación de Risaralda en cuanto a desplazamiento por valor de \$ 10.000 pesos, y	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	01/05/2020	30/11/2020	Secretaría de Salud



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
 Secretaría de Planeación
 SISTEMA DE PLANEACIÓN
 GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

				instalaciones la entidad en la ciudad de Pereira, lo que representa unos costos de desplazamiento y alimentación para los ciudadanos que requieren realizar el proceso de este trámite estimados en \$ 20.000		alimentación por valor de \$ 10.000, para realizar la solicitud y la radicación de documentos desde los municipios del Departamento de Risaralda.					
Modelo Único - Hijo	10947	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscrito	La solicitud para obtener la Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado se hace presencialmente en la Secretaría de Gobierno del Departamento de Risaralda que se encuentra en las instalaciones la entidad en la ciudad de Pereira, lo que representa unos costos de desplazamiento y alimentación para los ciudadanos que requieren realizar el proceso de este trámite estimados en \$ 20.000, en algunos casos hospedaje por valor de \$40.000	Realizar la solicitud del trámite Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado a través de un formulario en línea implementado en la Sede Electrónica de la Gobernación de Risaralda.	Ahorro en costos aproximados en \$60.000 por viáticos, para realizar la solicitud y la radicación de documentos por un ciudadano residente en el departamento de Risaralda.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	01/05/2020	30/12/2020	Secretaría de Gobierno
Modelo Único - Hijo	11003	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal	Inscrito	La solicitud para obtener el Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y	Realizar la solicitud del trámite Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y	Ahorro en costos aproximados por \$60.000 en viáticos, para realizar la solicitud desde los municipios del Departamento de Risaralda.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	01/06/2020	30/11/2020	Secretaría de Gobierno



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
 Secretaría de Planeación
 SISTEMA DE PLANEACIÓN
 GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

		de primero y segundo grado		segundo grado se hace presencialmente en la Secretaría de Gobierno del Departamento de Risaralda que se encuentra en las instalaciones la entidad en la ciudad de Pereira, lo que representa unos costos de desplazamiento y alimentación para los ciudadanos que requieren realizar el proceso de este trámite estimados en \$ 20.000, en algunos casos costos por hospedaje de \$40.000	segundo grado a través de un formulario en línea implementado en la Sede Electrónica de la Gobernación de Risaralda.						
Plantilla Único - Hijo	15353	Impuesto de registro	Inscrito	La solicitud y radicación de los documentos para obtener el Impuesto de registro se hace presencialmente en la Secretaría de Hacienda que se encuentra en las instalaciones de la gobernación de Risaralda ubicada en la ciudad de Pereira, lo que representa unos costos de desplazamiento y alimentación para los ciudadanos que van a realizar el proceso de este trámite estimados en \$ 20.000, y en algunos casos hospedaje por valor de	Radicar y adjuntar los documentos en el mismo formulario que se diligencia para realizar la solicitud en línea, por medio de la plataforma de la Sede Electrónica de la Gobernación de Risaralda	Ahorro en costos aproximados por \$60.000 en viáticos, para realizar la solicitud y la radicación de documentos por un ciudadano residente en el departamento de Risaralda.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	01/05/2020	30/11/2020	Secretaría de Hacienda



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
 Secretaría de Planeación
 SISTEMA DE PLANEACIÓN
 GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

				\$40.000, con un tiempo estimado de 1 día.							
Plantilla Único - Hijo	15353	Impuesto de registro		La solicitud para obtener la liquidación del Impuesto de registro se hace presencialmente en la Secretaría de Hacienda del Departamento de Risaralda que se encuentra en las instalaciones la entidad en la ciudad de Pereira, lo que representa unos costos de desplazamiento y alimentación para los ciudadanos que requieren realizar el proceso de este trámite estimados en \$ 20.000,y en algunos casos el alojamiento que se puede estimar en \$40.000. con un tiempo de respuesta de un día.	Realizar la solicitud del trámite Impuesto de registro a través de un formulario en línea implementado en la Sede Electrónica de la Gobernación de Risaralda.	Ahorro en costos por valor aproximado de \$60.000 en viáticos, para realizar la solicitud desde los municipios del Departamento de Risaralda.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	01/05/2020	30/10/2020	Secretaría de Hacienda
Modelo Único - Hijo	15410	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos		La solicitud para obtener la Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos se hace presencialmente en la ventanilla única de correspondencia que se encuentra en las instalaciones de la	Realizar la solicitud del trámite Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos a través de un formulario en línea implementado en la Sede Electrónica de la Gobernación de Risaralda.	Ahorro en costos aproximados de \$60.000 en viáticos, para realizar la solicitud y la radicación de documentos desde los municipios del Departamento de Risaralda.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	01/05/2020	30/12/2020	Secretaría de Salud



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
 Secretaría de Planeación
 SISTEMA DE PLANEACIÓN
 GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 4

Vigencia: 09-2020

				gobernación de Risaralda, lo que representa unos costos de desplazamiento y alimentación para los ciudadanos que van a realizar el proceso de este trámite estimados en \$ 20.000, en algunos casos hospedajes por valor de \$40.000.							
Modelo Único - Hijo	15410	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos	La radicación de los documentos para obtener la Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos se hace presencialmente en la ventanilla única de correspondencia que se encuentra en las instalaciones de la gobernación de Risaralda, lo que representa unos costos de desplazamiento y alimentación para los ciudadanos que van a realizar el proceso de este trámite estimados en \$ 20.000, en algunos casos hospedaje por valor de \$40.000.	Radicar y adjuntar los documentos en el mismo formulario que se diligencia para realizar la solicitud en línea, por medio de la plataforma de la Sede Electrónica de la Gobernación de Risaralda	Ahorro en costos aproximado de \$60.000 en viáticos, para realizar la solicitud y la radicación de documentos desde los municipios del Departamento de Risaralda.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	01/06/2020	15/12/2020	Secretaría de Salud	

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividad	Meta	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha
1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Consolidación del Informe de Gestión de la entidad	Informe de Gestión Consolidado	Informe de Gestión	Dirección de Asistencia a la Gestión Municipal - Secretaría de Planeación	Noviembre 2020
	Revisión y publicación del Informe de Gestión de la entidad	Informe de Gestión Publicado en la página web de la entidad	Informe de Gestión Publicado	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	Noviembre 2020
2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Entrega de Formato para la formulación de preguntas por parte de los ciudadanos dirigidas al Gobernador y Secretarios, sobre el informe publicado de gestión.	Formatos de preguntas diligenciados y direccionados a las dependencias competentes	Formatos de preguntas diligenciados	Dirección de Asistencia a la Gestión Municipal - Secretaría de Planeación	Noviembre 2020 Diciembre 2020
3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Publicación y socialización de la Cartilla de Rendición de Cuentas en la página web de la entidad	Cartilla publicada en la página web de la entidad para acceso de todos los ciudadanos	Cartilla publicada	Secretaría de Planeación	Octubre - Noviembre - Diciembre 2020
4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Respuesta a las inquietudes y sugerencias de la ciudadanía, respecto a la Rendición de Cuentas	Solicitudes resueltas o debidamente tramitadas ante las dependencias respectivas	Oficios con las respuestas dadas	Todas las Secretarías e Institutos Descentralizados	Diciembre 2020 Enero 2021
	Realizar 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 audiencia pública de rendición de cuentas.	Informe consolidado	Oficina Asesora de Control Interno	Diciembre 2020 Enero 2021

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividad	Meta	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha	
1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar acciones lideradas desde el Despacho del Gobernador, tendientes a mejorar el servicio al ciudadano.	Mejora del servicio al ciudadano	Acciones establecidas.	Despacho del Gobernador	Diciembre 2020
2	Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web	Accesibilidad a la página web	Herramientas implementadas	Despacho del Gobernador	Diciembre 2020
		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.	Enlace de PQRSD actualizado	Enlace ajustado	Despacho del Gobernador	Permanente
		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	Acciones de mejora implementadas	Mecanismos revisados	Despacho del Gobernador	Permanente
3	Talento Humano	Cumplir con el programa de inducción y reinducción: Funcionarios nuevos con proceso de inducción. Funcionarios antiguos con proceso de reinducción	Funcionarios nuevos con proceso de inducción. Funcionarios antiguos con proceso de reinducción	Listas de asistencia	Secretaría Administrativa	Permanente
		Dar cumplimiento al plan de incentivos	Plan de incentivos cumplido	Actividades del plan ejecutadas / Actividades del plan programadas	Secretaría Administrativa	Diciembre 2020
4	Normativo y procedimental	Elaborar periódicamente informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para así identificar mejorar el sistema	Informes de PQRSD	Informes elaborados	Despacho del Gobernador	Permanente
5	Relacionamiento con el ciudadano	Realizar encuesta de satisfacción del cliente y su correspondiente análisis	Encuesta de satisfacción del cliente diligenciadas	Encuestas realizadas y analizadas	Despacho del Gobernador	Junio 2020 Diciembre 2020

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividad	Meta	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha	
1	Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar la estructura orgánica en el link de Transparencia de la Página web de la entidad: https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/150045/organigrama/	Actualizado	Documentos actualizados	Secretaría Administrativa	Permanente
		Actualizar la normatividad y ejecuciones presupuestales en el link de Transparencia de la página web de la entidad: https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/103820/presupuesto/	Actualizado	Documentos actualizados	Secretaría de Hacienda	Permanente
		Actualizar los Planes de Acción en el link de Transparencia de la página web de la entidad: https://www.risaralda.gov.co/documentos/1336/planes-de-accion/	Actualizado	Documentos actualizados	Secretaría de Planeación	Permanente
		Actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el link de Transparencia de la página web de la entidad: https://www.risaralda.gov.co/documentos/1389/plan-anticorruptin-atencin-al-ciudadano/	Actualizado	Documentos actualizados	Secretaría de Planeación	Permanente
		Actualizar la Estrategia Gobierno Digital en el link de Transparencia de la página web de la entidad:	Actualizado	Documentos actualizados	Secretaría de TIC	Permanente

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

		https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/100039/gobierno-digital/				
		Actualizar los Datos abiertos en el link de Transparencia de la página web de la entidad: https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/100034/datos-abiertos/	Actualizado	Documentos actualizados	Secretaría TIC	Permanente
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actualizar la Gestión Documental en el link de Transparencia de la Página web de la entidad: https://www.risaralda.gov.co/documentos/1697/gestion-documental/	Actualizado	Documentos actualizados	Secretaría Administrativa	Permanente
		Actualizar el Sistema de PQRD en el link de Transparencia de la página web de la entidad: http://www.risaralda.gov.co/publicaciones.php?id=100014	Actualizado	Documentos actualizados	Despacho del Gobernador	Permanente
3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el Registro de activos de información en el link de Transparencia de la página web de la entidad: http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/gestion_de_la_informacion	Actualizado	Documentos actualizados	Secretaría Administrativa	Permanente

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Planeación SISTEMA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Versión: 4	Vigencia: 09-2020

		<p>Actualizar Esquema de Publicación de Información en el link de Transparencia de la página web de la entidad: https://www.risaralda.gov.co/documentos/150022/esquema-de-publicacion-de-informacion/</p>	Actualizado	Documentos actualizados	Secretaría TIC	Permanente
		<p>Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada en el link de Transparencia de la página web de la entidad: https://www.risaralda.gov.co/documentos/1697/gestion-documental/</p>	Actualizado	Documentos actualizados	Secretaría Administrativa	Permanente
4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Promocionar el uso de la sede electrónica de manera interna y externa	Aumentar las visitas a la sede electrónica	Número de visitas en la sede electrónica	Secretaría TIC	Permanente
5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<p>Actualizar Estadísticas PQRD en el link de Transparencia de la página web de la entidad: https://www.risaralda.gov.co/publicaciones/100227/estadisticas-pqrd/</p>	Actualizado	Documentos actualizados	Despacho del Gobernador	Permanente