

JORGE WILLIAM RUIZ OSPINA

SECRETARIO PRIVADO

Noviembre de 2023

INFORME
DE GESTIÓN | 2020
2023



Gobierno de
CALDAS

PRIMERO
LA GENTE



Agenda

1. Asuntos Administrativos

2. Avance del PDD al 26/10/2023

3. Asuntos misionales y estratégicos

4. Logros

5. Recomendaciones

6. Anexos

Agenda

1. Asuntos Administrativos

2. Avance del PDD al 26/10/2023

3. Asuntos misionales y estratégicos

4. Logros

5. Recomendaciones

6. Anexos

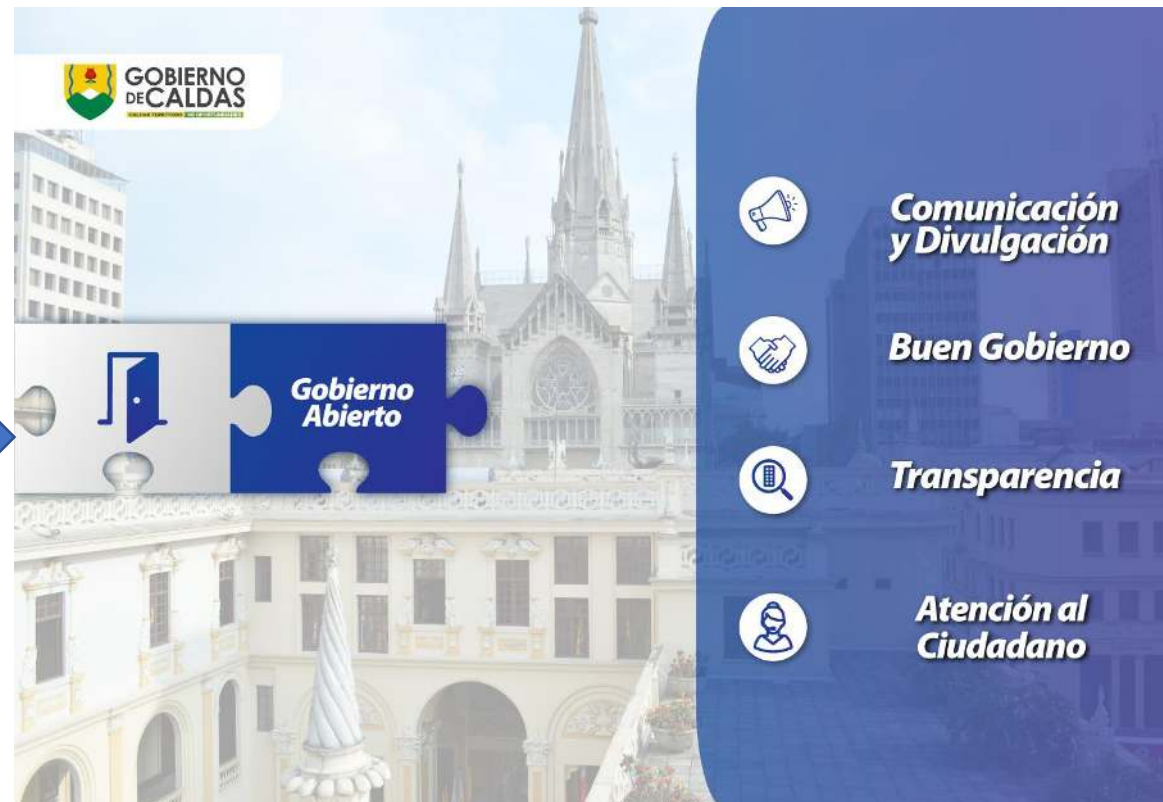
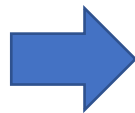




FUNCIONES PRINCIPALES

1. Proponer y desarrollar planes, programas y proyectos encaminados al cumplimiento de las políticas establecidas en el Plan Departamental de Gobierno Abierto
2. Desarrollar acciones dirigidas a fortalecer la institucionalidad, la visibilidad y el control de todas las actuaciones que desarrolle la administración departamental.
3. Garantizar un adecuado cumplimiento de la ley de Transparencia, Rendición de Cuentas y Atención al Ciudadano.
4. Implementar buenas prácticas y políticas de transparencia derivadas de directrices y estrategias del Gobierno Nacional.
5. Estructurar y poner en marcha una hoja de ruta para mejorar la calificación del Gobierno de Caldas en indicadores nacionales de Transparencia y Gobierno Abierto.
6. Mejorar el diálogo y la coordinación de los sectores público privado para fomentar la transparencia y la integridad, así como generar estrategias conjuntas para la prevención y lucha contra la corrupción.
7. Promover la transparencia, el acceso a la información pública y rendición de cuentas, y alcanzar mayores niveles de eficiencia en el desempeño gubernamental.

MAPA DE PROCESOS



Agenda

1. Asuntos Administrativos

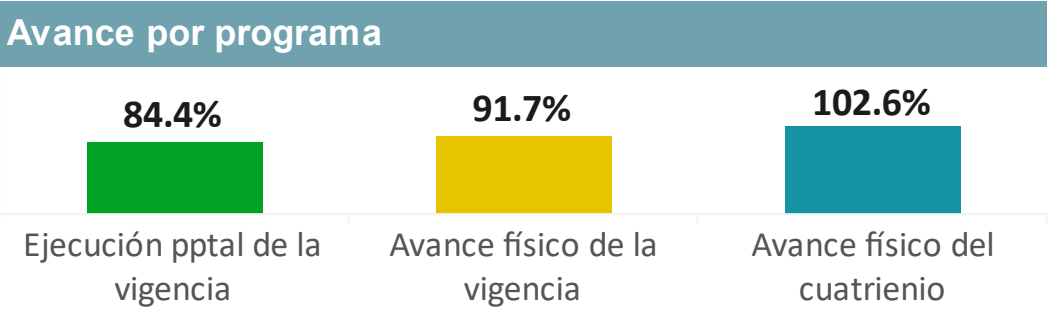
2. Avance del PDD al 26/10/2023

3. Asuntos misionales y estratégicos

4. Logros

5. Recomendaciones

6. Anexos



Avance por programa

Programa	Peso	Ejecución pptal de la vigencia	Avance físico de la vigencia	Avance físico del cuatrienio
Gobierno Abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano.	100.0%	84.4%	91.7%	102.6%

PPTO de inversión '20-'23		N° programas	
Total	11,750M	Programas	1
% Ejecución RPC	90.2%		
% Participación ppto	0.4%	Subprogramas	3

Rangos de avance por metas



**Gobierno para la Gobernanza, la transparencia, participación
y servicio al ciudadano**

Subprograma	Ejecución presupuestal vigencia 2023	Avance físico de la vigencia	Avance físico del cuatrienio
Transparencia y acceso a la información	\$1.668.000.000	100%	100%
Participación ciudadana	\$2.770.353.483	50%	75%
Servicio al ciudadano	\$1.613.000.000	100%	100%



Gobierno para la Gobernanza, la transparencia, participación y servicio al ciudadano

SUBPROGRAMA: Participación ciudadana

Peso del Subprograma = 16 %

Objetivo: Promover espacios de participación para incentivar el derecho que tienen las personas en hacer parte activa de los procesos de toma de decisiones sobre la gestión departamental.

Metas de Producto	Indicador de Producto	Meta Cuatrienio	Meta 2023	Avance Cuatrienio	Pendiente 2023
Realizar 4 audiencias públicas de rendición de cuentas con la ciudadanía.	Número de audiencias públicas realizadas.	4	1	3	1
Realizar 16 jornadas de apropiación social ciudadana en los municipios del departamento.	Número de jornadas de apropiación social ciudadana realizadas.	16	4	16	0

Semana de la participación ciudadana (Febrero). Se convoco el Consejo de Participación y representantes de la sociedad civil. Temas abordados: El ABC de la Participación Ciudadana y Mecanismos Jurídicos para el Control Social.

Jornada de capacitación Feria de Servicios: Se convocaron veedores, representantes de víctimas, líderes sociales y funcionarios públicos. Temas: "La Transparencia: Una apuesta de todos" y sensibilización en la prevención de productos adulterados o de contrabando sujetos al impuesto al consumo.

Lanzamiento de la Escuela de Innovación (Junio) se dicto la capacitación ¿Hablas o te comunicas?, comunicación asertiva, mecanismo para mejorar la relación Estado – Ciudadano.

PROGRAMA

Gobierno para la Gobernanza, la transparencia, participación y servicio al ciudadano

SUBPROGRAMA: Servicio al ciudadana

Peso del Subprograma = 16 %

Objetivo: Incrementar la confianza de la ciudadana mediante la efectividad y eficiencia en los servicios de atención y gestión al ciudadano, traducida en su capacidad para atender de manera oportuna, transparente y con calidad sus requerimientos.

Metas de Producto	Indicador de Producto	Meta Cuatrienio	Meta 2023	Avance Cuatrienio	Pendiente 2023
Realizar 10 ferias de servicio al ciudadano en los municipios de Caldas.	Número de ferias de servicio al ciudadano realizadas.	10	2	10	0
Realizar 4 espacios de encuentro de la mesa departamental de servicio al ciudadano del departamento de Caldas	Número de espacios realizados.	4	1	4	0

La Feria de Servicios. El evento posibilitó la interacción de aproximadamente 8.000 ciudadanos con las diferentes entidades participantes, que presentaron sus trámites y servicios. En este orden de ideas se cumplió con el propósito de acercar a la ciudadanía las entidades y servidores públicos del territorio, mediante información, resolución de inquietudes y jornadas académicas.

Se lleva a cabo la Mesa departamental de Servicio al Ciudadano con los municipios del Departamento de Caldas, donde se presentaron los lineamientos para el diligenciamiento del FURAG, Política de Servicio al Ciudadano y se presentan los resultados de la ultima medición.

PROGRAMA

Gobierno para la Gobernanza, la transparencia, participación y servicio al ciudadano

SUBPROGRAMA: Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción

Peso del Subprograma = 66 %

Objetivo: Poner a disposición de la ciudadanía en general la información que le permita a la sociedad visualizar la gestión de la administración departamental para el control social de lo público.

Metas de Producto	Indicador de Producto	Meta Cuatrienio	Meta 2023	Avance Cuatrienio	Pendiente 2023
Realizar 3 Ferias de Transparencia	Número de Ferias de Transparencia realizadas.	3	0	3	0
Realizar 3 foros, encuentros o con la ciudadanía para promover la transparencia	Número de foros, encuentros o actividades con la ciudadanía para promover la transparencia	3	0	3	0
Realizar 27 asistencias técnicas en los municipios de Caldas para promover la transparencia	Número de asistencias técnicas realizadas.	27	6	27	0

Se realizó una sesión virtual de Riesgos de Corrupción, orientada por la Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia de la República. Población objetivo Servidores públicos del Departamento. En este evento también se dictaron los lineamientos sobre el acceso a la información y las herramientas disponibles para consultar información pública.

Día de taller en la ciudad de Manizales, se realizó la convocatoria a los 27 municipios de Caldas, se realizaron capacitaciones en los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública.

PROGRAMA

Gobierno para la Gobernanza, la transparencia, participación y servicio al ciudadano

LOGRO

La Gobernación de Caldas obtuvo calificaciones destacadas en esta medición de Índice de Transparencia 100% (ITA) y evaluación de FURAG.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Primero, la confianza es un activo importante que puede potenciar los resultados de la política pública en general, por lo que es importante promover una relación más armónica entre el Estado y los ciudadanos, una de las vías para lograr este objetivo, son las políticas en torno a Gobierno Abierto, por lo que, se sugiere se haga énfasis desde el nivel central de la administración, en la importancia de las políticas sobre transparencia, participación y lucha contra corrupción.
- ✓ Segundo, dado que las políticas de gobierno abierto requieren de la voluntad política, más que de los temas técnicos, es necesario ir más allá del discurso, materializando en acciones concretas en las entidades públicas. Resulta particularmente relevante la asignación de personal de alto nivel, y con los recursos adecuados.
- ✓ Tercero: se le debe dar prioridad a los procesos, que tengan una continuidad en el tiempo, sobre los programas o acciones, de carácter más concreto, con el fin de producir resultados sostenibles a largo plazo, la continuidad es importante para preservar iniciativas exitosas y aceptadas por la comunidad, de esta manera se logrará impactar y notar un cambio cultural que sin duda solo se dará a través de los años

Agenda

1. Asuntos Administrativos

2. Avance del PDD al 26/10/2023

3. Asuntos misionales y estratégicos

4. Logros

5. Recomendaciones

6. Anexos

ESTRATÉGICOS Y MISIONALES

Unidad de comunicaciones y medios

EQUIPO DE TRABAJO ACTUAL

Asesora de comunicaciones y líder del proceso:

Carolina Giraldo Bermúdez

Vinculación de planta / libre nombramiento y remoción

Apoyo - jefe de prensa:

María Camila Agudelo Quintero

Vinculación de planta / libre nombramiento y remoción.

Apoyo – jefe de protocolo:

Estefanía Mejía Rivera

Vinculación de planta / libre nombramiento y remoción.

20	Tipo de vinculación	Enlace - Secretaría
Valentina Pulecio Hurtado	Contratista	Privada - Gobierno Abierto
Adriana Osorio García	Funcionaria –planta Sec de Educación	Educación
Fabio Andrés Cardona Cifuentes	Contratista	Agricultura
Leonardo González Neira	Contratista	Hacienda
Eduar Alarcón Jiménez	Funcionario	Privada
Juanita Cardona García	Funcionaria – adscrita a Sec General	General
Sandra Liliana Betancur Gómez	Contratista	Deporte
Ángela Betancurt	Contratista	Cultura
Laura Usma Cardona	Funcionaria	Privada
Christian Guillermo Marín Escobar	Contratista	Infraestructura –Promueve Más
Eliana Valencia Osorio	Contratista	Privada
María Alejandra Muñoz	Contratista	Primera Gestora - EDSA
Cristian Camilo Marín Ocampo	Inhouse – Agencia Eikon digital	Privada – Community Manager
Juan José Yusti Gómez	Contratista	Desarrollo - Empleo e Innovación
Jhon Fredy Agudelo Martínez	Contratista	Gobierno
Jennifer Molina Loaiza	Contratista	Deporte
Camila Andrea Espinoza Aristizabal	Contratista	Gestión del Riesgo y Medio Ambiente
Lina María López Castrillón	Contratista	Vivienda
Anderson Martínez	Contratista	Planeación
Camila Galeano	Contratista	Integración y Desarrollo Social

ASUNTOS ESTRATÉGICOS Y MISIONALES

Fotógrafos:

Jorge Sanabria	Contratista	Privada
Andrés Felipe Morales	Contratista	Privada

Editores de video y realizadores audiovisuales:

Martha Cárdenas Nieto	Contratista	Privada
Juan Carlos Henao Castro	Contratista	Privada
Daniel Ossa	Contratista	Privada
Cristian Ramiro Rubio Rivera	Inhouse – Agencia Eikon digital	Privada
Edwin Quintero	Contratista	Privada
Felipe Centeno	Contratista	Desarrollo Social

Diseñador gráfico:

Diego Armando Aguirre	Contratista	Privada
-----------------------	-------------	---------

Asistente administrativo:

Betty Lady García	Funcionaria	Privada
-------------------	-------------	---------

Conductor:

Juan Carlos Tamayo Muñoz	Funcionario	Privada
--------------------------	-------------	---------



ESTRATÉGICOS Y MISIONALES

CANALES DE DIFUSIÓN

Boletín de prensa:

Emisión diaria de lunes a viernes, y todos los domingos, cuando el día lunes es festivo, los boletines no se emiten el domingo sino el día lunes festivo.

Comunicaciones externas (con corte al 30 de septiembre de 2023)

VIGENCIA	BOLETINES DE PRENSA EMITIDOS	CANTIDAD DE NOTAS
2020	312	1.345
2021	314	1.351
2022	317	1.378
2023 Corte al 30 de septiembre de 2023	225	1.071

Comunicaciones internas (con corte al 30 de septiembre de 2023)

MEDIO / PRODUCTO	PUBLICACIONES	ALCANCE *Funcionarios
Boletines internos Gober al Día	250	380 personas
Circulares y decretos	400	380 personas
Whatsapp	800	380 personas
Fondo de pantalla	70	380 personas

Redes Sociales:

La Gobernación de Caldas tiene cuenta en las siguientes plataformas:

Facebook <https://www.facebook.com/GobernaciondeCaldas>

X: Gobernación de Caldas (@GoberCaldas) <https://twitter.com/GoberCaldas>

Instagram: <https://www.instagram.com/gobercaldas/>

**Cada una de las Secretarías tiene cuentas en redes sociales de manera independiente.*

Actualmente, las redes sociales de la Gobernación de Caldas, con corte al 27 de octubre de 2023 refleja los siguientes datos:

RED SOCIAL	Seguidores
Facebook	54 mil
Instagram	19 mil 200
Twitter	29 mil 200

Emisora Caldas FM

Emisora comunitaria de interés público adscrita a la Secretaría de Cultura de Caldas.

Programa institucional Telecafé

Espacio publicitario con el canal regional emitido todos los jueves a las 7:00 de la noche. Su realización es pagada a través del convenio interadministrativo que se tiene con la misma entidad.

Portal de Noticias:

<https://escaldas.com/> : Portal exclusiva de noticias de Administración. / Su diseño se realizó en el segundo semestre del 2023 y su apertura al público será en noviembre próximo.

Página Web:

www.caldas.gov.co : Página oficial con diversos contenidos institucionales generales de la administración.

Plan de Medios

Dentro de algunos de los convenios interadministrativos que se han celebrado desde el 2020 hasta la fecha entre la Gobernación de Caldas y la Sociedad de Televisión de Caldas, Risaralda y Quindío LTDA – Telecafé, se ejecuta la pauta ‘Plan de Medios’, con los diferentes medios de comunicación de prensa, radio, televisión y digitales del departamento de Caldas. Algunos de ellos incluyen dentro de sus propuestas la visibilización de los contenidos de la Administración Departamental, pero esto se realiza a través de las plataformas propias de cada medio de comunicación.

ASUNTOS ESTRATÉGICOS Y MISIONALES

CONTRATACION ESTRATÉGICA

Estos son los contratos que deben suscribirse al inicio de año para dar continuidad en el servicio:

- ✓ Prestación de servicios del centro de contacto que atiende los canales institucionales de comunicación del ciudadano con la Gobernación, Telefónico (PBX), celular y chat virtual
- ✓ Contrato de Mantenimiento del Sistema de Información Documental (FOREST-BPMS), radicación de peticiones y automatización de tramites.
- ✓ Renovación de plataforma de Cloud para alojar sistema de información
- ✓ Prestación de servicios de profesionales que apoyan la gestión para el logro de las metas de Gobierno Abierto

ESTRATÉGICOS Y MISIONALES

PLANES DE MEJORAMIENTO

ÍTEM	OBSERVACION/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIONES PARA ELIMINAR LA CAUSA RAÍZ	ACCIONES PARA ELIMINAR EL HALLAZGO (de ser posible)	FECHA INICIO	FECHA FIN	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE
1	Revisión del sistema para establecer adecuadamente los tiempos de respuesta y hacer control de que se esté generando la data sin errores.	Se realizara un diagnóstico para identificar las causas de las fechas que se consultan sobre el Sistema de información	NA	Sept	Sept	Diego A. Paredes Profesional Especializado
2	Revisar periódicamente que las diferentes Secretarías y enlaces estén dando respuesta adecuada a las PQRSDF y que la entidad y sus funcionarios no se expongan a procesos disciplinarios. Es importante generar capacitaciones acerca del manejo del sistema y buscar mecanismos que permitan e incentiven el uso adecuado de la plataforma.	* Realizar seguimiento periódico a las PQRSDF que se encuentran en estado pendiente y vencido, y enviar correos electrónicos a las dependencias encargadas de gestionar. * Realizar estrategias de comunicación a fin de retroalimentar el proceso de gestión de PQRSDF y la importancia de la oportunidad de respuesta a todos los funcionarios de la institución.	* Realizar seguimiento periódico a las PQRSDF que se encuentran en estado pendiente y vencido, y enviar correos electrónicos a las dependencias encargadas de gestionar. * Realizar estrategias de comunicación a fin de retroalimentar el proceso de gestión de PQRSDF y la importancia de la oportunidad de respuesta a todos los funcionarios de la institución.	5-oct-23	31-dic-23	Lina Constanza Morales Jefe de Oficina Gobierno bierto
3	Capacitar y generar retroalimentación con los funcionarios de la ventanilla para procesar adecuadamente las peticiones y que estas se distribuyan a la Secretaría que corresponda, de acuerdo al tema que se solicita. Se debe hacer una buena lectura de la solicitud, para identificar de que tipo se trata y si necesita o no respuesta.	Continuar con las sesiones de trabajo con el equipo de la Ventanilla Unida Servicio al Ciudadano (Minimo una sesion por mes)	Realizar sesión de trabajo el próximo viernes 1 se septiembre de 2023	Octubre	Diciembre	Diego A. Paredes Profesional Especializado
4	Revisión del sistema frente a las caídas del servidor, pues no se puede trasladar el problema al ciudadano, se le debe dar respuesta a su petición.	La secretaria de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-BPMS para poder proceder con esta actividad	La secretaria de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-BPMS para poder proceder con esta actividad	Septiembre	Septiembre	Unidad de Sistemas
5	Es necesario que se identifique dentro de la plataforma aquellas solicitudes que no requieren respuesta, pues deberían quedar cerradas desde que se abra el documento y no debería exigir un cierre que no se requiere, afecta las estadísticas.	La secretaria de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-BPMS para poder proceder con esta actividad	La secretaria de Planeación, a través de la Unidad de Sistemas debe suscribir el Contrato de Mantenimiento del Sistema Forest-BPMS para poder proceder con esta actividad	Septiembre	Septiembre	Unidad de Sistemas

Agenda

1. Asuntos Administrativos

2. Avance del PDD al 26/10/2023

3. Asuntos misionales y estratégicos

4. Logros

5. Recomendaciones

6. Anexos

LOGROS

- ✓ La Feria de servicios con mayor impacto en el Departamento de Caldas. Año 2022. Municipio de Riosucio. Con mas de 10 mil interacciones con ciudadanos y mas de 90 entidades prestando servicios a la subregión.
- ✓ Implementación de la primera Escuela de Innovación Ciudadana en el Departamento de Caldas. Certifico a 27 lideres sociales mediante un Diplomado dirigido por la Universidad de Manizales, Universidad de Caldas y Luis Amigo.
- ✓ Se obtuvo el 100% en la evaluación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información, medido por la Procuraduría General de la Nación.
- ✓ Innovación en la implementación y avance en la cultura de Gestión e Documentos Electrónicos de Archivo Forest-BPMS.

Agenda

1. Asuntos Administrativos

2. Avance del PDD al 26/10/2023

3. Asuntos misionales y estratégicos

4. Logros

5. Recomendaciones

6. Anexos

RECOMENDACIONES

Y SUGERENCIAS

Recomendaciones

- ✓ FOREST-BPMS.
- ✓ Fortalecer el Talento Humano, incrementar capacitaciones enfocadas en SaC y generar mecanismos de interacción más efectivos entre servidores y el nivel directivo
- ✓ Fortalecer la política en el territorio
- ✓ Mejorar los procesos de comunicación en el relacionamiento con el ciudadano
- ✓ Desarrollar planes de acción en atención inclusiva y diferencial
- ✓ Robustecer el enfoque diferencial e inclusivo y los criterios de accesibilidad

Agenda

1. Asuntos Administrativos

2. Avance del PDD al 26/10/2023

3. Asuntos misionales y estratégicos

4. Logros

5. Recomendaciones

6. Anexos

ANEXOS Y FORMATOS

Lista de anexos para entregar en la sesión.

- ✓ Gestión a de los planes de mejoramiento (Informe de seguimiento de peticiones por secretaria).
- ✓ Tabla de retención documental Jefatura Gobierno Abierto
- ✓ Resultados ITA
- ✓ Plan Institucional de Participación Ciudadana