

JCI No. 156 – 2025

Manizales, 07 de octubre de 2025

Doctor
ALFONSO REYES CÁRDENAS
Secretario de Planeación (E)
Gobernación de Caldas

Asunto: Respuesta de derecho de contradicción y entrega del informe final reglamentario N° 20-2025 a la Secretaría de Planeación – Seguimiento a la Racionalización de Trámites.

Cordial saludo,

De la manera más atenta se da respuesta al derecho de contradicción ejercido por la Secretaría de Planeación y Secretaria Jurídica al informe reglamentario Seguimiento a la Racionalización de Trámites realizada por parte de la Jefatura de Control Interno de la Gobernación de Caldas y en consecuencia se presenta el informe final con el fin de que se suscriba el plan de mejoramiento respectivo.

Para este contará con un término cinco (5) días hábiles para su presentación ante esta oficina desde el día siguiente a la entrega del presente documento, esto es, a más tardar **el día 15 de octubre de 2025**.

Este plan de mejoramiento debe suscribirse en **el formato EC-AC-FO-001- (Plan de mejoramiento)**, el cual se encuentra en el SIG y que igualmente se adjunta.

Atentamente,



JULIETA TORO GÓMEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Mauricio Parra Céspedes - Profesional Especializado - Unidad Analítica de Datos



**INFORME DE SEGUIMIENTO N° 20
EFECTUADA A LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
SEGUIMIENTO A LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Contenido

1	INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
	1.1 PROCESO:.....	¡Error! Marcador no definido.
	1.2 ASPECTOS GENERALES.....	¡Error! Marcador no definido.
	1.2.1 OBJETIVO GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
	1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	¡Error! Marcador no definido.
	1.3 ALCANCE	¡Error! Marcador no definido.
	1.4 CRITERIO.....	¡Error! Marcador no definido.
	1.4.1 Normas externas.....	¡Error! Marcador no definido.
	1.4.2 Normas internas:.....	¡Error! Marcador no definido.
2	DESARROLLO SEGUIMIENTO:.....	¡Error! Marcador no definido.
3	CLASIFICACIÓN DE RIESGOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4	RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.
5.	SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO INFORME REGLAMENTARIO N°	¡Error! Marcador no definido.
	5.1 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
6	SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO.....	11
	6.1 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	11



1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN

1.1 PROCESO:

La política de racionalización de trámites, tiene como principal objetivo mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, facilitando el acceso a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado.

De igual forma dentro del modelo MIPG el cual busca facilitar la gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de resultados, uno de los elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la **racionalización de trámites**, la cual está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

Desde la función pública se tiene establecido el procedimiento para la Gestión de racionalización, comprende las etapas de: i) Priorización, ii) Estrategia, iii) Monitoreo y Seguimiento y iv) Racionalización.



Fuente: Guía para la Racionalización de Trámites de la Función Pública:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>

La estrategia de racionalización de trámites hasta la vigencia 2024, era un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y desde el año 2025 pasó a ser el componente programático N° 4 del Programa de Transparencia y Ética Pública. Es importante mencionar que el seguimiento del PAAC se realizaba de forma cuatrimestral según lo establecido en la norma, pero teniendo en cuenta que la entidad adoptó para esta vigencia el Programa de Transparencia y Ética Pública, quedó establecido que el seguimiento desde la Oficina de Control Interno se realizará de forma semestral.

Desde la Función Pública, se creó la plataforma Sistema Único de Información de Trámites SUIT, con el propósito de facilitar la estrategia de racionalización de trámites en las entidades territoriales. Actualmente la Gobernación de Caldas tiene 86 trámites dentro del inventario completo de trámites de Otros procedimientos Administrativos OPA en la plataforma, los cuales se priorizaron de acuerdo a los cinco criterios establecidos: Planes de desarrollo, políticas, ciudadanía, institución y racionalización.

De acuerdo a la información reportada en la plataforma SUIT, de los 86 trámites inscritos y priorizados, 36 de ellos ya fueron racionalizados por lo menos en una ocasión. Desde la Secretaría de Planeación se encargan de analizar a que trámites se les puede implementar acciones de mejora, para lo cual se analizan las condiciones técnicas y el presupuesto de cada secretaría para determinar las acciones de mejora y los beneficios que puede recibir el contribuyente. En 50 trámites que están inscritos no se han realizado acciones de mejora por falta de infraestructura tecnológica y de recursos.

1.2 ASPECTOS GENERALES:

1.2.1 OBJETIVO GENERAL:

Realizar seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites mediante acciones normativas, administrativas o tecnológicas que simplifiquen, estandaricen, eliminen, optimicen, automaticen trámites y procedimientos administrativos en la plataforma SUIT (Sistema Único de Información de Trámites)

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Verificar los avances en la plataforma SUIT y en la página web de la gobernación de los trámites priorizados durante la vigencia 2024 y 2025.

1.3 ALCANCE:

El seguimiento comprende a los (3) tres trámites priorizados en el Plan de Transparencia y Ética Pública de la Gobernación de Caldas 2025, de los cuales dos corresponden a la Secretaría de Educación y uno a las Secretaria de Hacienda. Se verificaron sus avances con corte al 30 de junio de 2025, en la plataforma SUIT; de igual forma se comprobaron que los (7) siete trámites priorizados en el año 2024, que corresponden a la Secretaría Jurídica estén funcionando en la página web de la entidad., de igual forma se verifico la socialización con los usuarios y la medición a los grupos de valor, los cuales estaban pendientes de realizar por la secretaria.

1.4 CRITERIO

Para este ejercicio de seguimiento se revisaron las siguientes normas:

1.4.1 Normas externas

- Resolución No.1099 de 2017: Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Artículo 38 del Decreto Ley 019 de 2012. EL Decreto 2106 de 2019 dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos inexistentes en la Administración Pública, así como disposiciones en materia de interoperatividad, desmaterialización y gratuidad.



- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo- Decreto 1081 de 2015.
- Ley 962 de 2005 Facilita las relaciones de los particulares con la administración pública, mediante la optimización de los trámites y servicios que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades.
- Ley 489 de 1998 (artículos 17, 18) Dispone la supresión y simplificación de trámites como un objetivo permanente de la administración pública, y le atribuye al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la responsabilidad de orientar la política de simplificación de trámite.
- Decreto Ley 2150 de 1995. Elimina y simplifica las regulaciones innecesarias, trámites administrativos, y los requisitos impuestos por la administración pública.

1.4.2 Normas internas:

- Plan de Transparencia y Ética Pública de la Gobernación de Caldas 2025.

2 DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

La Oficina de Control Interno le corresponde realizar la revisión, seguimiento, evaluación y control permanente a los avances e implementación de la estrategia de racionalización de trámites en la plataforma SUIT, para lo anterior se tienen establecidas seis preguntas las cuales se tiene que cumplir a cabalidad para que el trámite se considere racionalizado, son las siguientes:

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?
2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?
3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

Tramites Priorizados vigencia 2024

Ahora bien, en la vigencia 2024 se priorizaron 7 trámites de la Secretaría Jurídica, el tipo de racionalización fue tecnológica, permitiendo que estos trámites que antes solo se efectuaban de forma presencial se puedan realizar por la ventanilla única de la entidad, los trámites son los siguientes:

- Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte **Nº11494**.



- Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro **Nº15448**
- Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte **Nº14108**
- Certificación de existencia y representación legal de las ligas y asociaciones deportivas **Nº 14564**
- Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro **Nº15380**
- Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte **Nº14122**
- Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro **Nº15368**.

Desde la página web de la entidad se logró evidenciar que desde la página web de la entidad en la opción “transparencia y acceso a la información pública” en la opción 5, “Trámites”, se puede verificar los requisitos, tiempos de respuesta y la opción de radicar por la ventanilla única de la entidad para cada uno de los trámites racionalizados. Se puede verificar ingresando a la siguiente URL: <https://caldas.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/tramites-y-otros-procedimientos-administrativos/tramites-otros-procedimientos-administrativos>

Por otra parte, según último seguimiento realizado en el año 2024, para estos siete trámites, se cumplieron con 4 criterios o preguntas, faltando solo dos requisitos por cumplir: La socialización ante los usuarios y mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario. Según información a la Secretaría Jurídica se pretende expedir una circular la cual se publicará en la página web de la entidad, para cumplir con el requisito de publicación y socialización.

Tramites Priorizados vigencia 2025

En la vigencia 2025 como se mencionó al inicio, la entidad adoptó el Programa de Transparencia y Ética Pública, dentro del cual uno de sus componentes es la racionalización de trámites, teniendo en cuenta que para esta vigencia se tiene previsto racionalizar tres trámites, que para este caso son:

- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias **Nº 14731**
- Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial. **Nº17003**
- Ascenso en el escalafón nacional docente **Nº 17007**

Para estos trámites el tipo de racionalización es de carácter tecnológica y la acción es radicación y envío de documentos por medios electrónicos, a continuación, se presenta los avances del seguimiento: de acuerdo a las seis preguntas establecidas:

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?
R: Si



2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? **R: No**
3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? **R: No**
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? **R: No**
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? **R: No**
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite? **R: No**

Según cronograma del Programa de Transparencia y Ética Pública, se tiene fecha límite para racionalizar estos trámites hasta el mes de noviembre de 2025, por lo tanto, queda pendiente el seguimiento para el segundo semestre.

3 CONCLUSIONES

Se puede concluir que la entidad viene adelantando su estrategia de racionalización de trámites, fomentando la utilización de servicios tecnológicos con el objetivo de que los usuarios puedan realizar sus solicitudes de forma virtual, sin embargo se evidenció que la Secretaría Jurídica no cuenta con mecanismos definidos para medir los beneficios que reciben los usuarios como resultado de las mejoras implementadas en los trámites priorizados, de igual forma no es claro si es responsabilidad de la Secretaría Jurídica, o de la oficina de Gobierno Abierto como líder de la política de atención al ciudadano.

4 RECOMENDACIONES

Se recomienda diseñar e implementar mecanismos de medición que permitan evaluar de forma objetiva y periódica los beneficios generados a los usuarios por la racionalización de los trámites, no solo los de la Secretaría Jurídica si no en general cualquier trámite que se incluya para racionalizar, estos mecanismos pueden incluir indicadores de satisfacción del usuario, tiempos de respuesta, reducción de requisitos, accesibilidad del trámite, entre otros. La implementación de estos instrumentos contribuirá a fortalecer la gestión orientada al ciudadano, facilitar la toma de decisiones basadas en evidencia y cumplir con los principios de eficiencia, eficacia y mejora continua en la prestación del servicio.

Respuesta de la Secretaría de Planeación:

Las acciones de la estrategia de racionalización de la vigencia 2024, ya fueron implementadas por la dependencia dueña de los trámites, y la Secretaría de Planeación realizó el monitoreo respectivo.

Justificación:

La Secretaría de Planeación, dando cumplimiento a las normas vigentes que regulan la simplificación y racionalización de trámites y la política de racionalización de trámites de MIPG, tiene entre otras, las funciones: “Corresponde a la Oficina de Planeación o quien haga sus veces liderar el proceso de construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites, en coordinación con los responsables o líderes de los trámites en la entidad”, y en el desarrollo de la misma “La etapa siguiente del registro del plan de racionalización se denomina “Monitoreo”, lo cual se refiere a la revisión, seguimiento, evaluación y control permanente a los avances



de implementación de las diversas acciones establecidas en la *Estrategia de Racionalización de Trámites*, es así, que la *Secretaría de Planeación*, tiene bajo su responsabilidad presentar ante el comité de gestión y desempeño institucional la aprobación de la estrategia de racionalización, la cual se estructura con el acompañamiento de las dependencias dueñas de los trámites a racionalizar, los cuales son los responsables de implementar las mejoras propuestas.

En lo correspondiente a las seis preguntas que hacen parte del monitoreo a la racionalización, es importante aclarar que las respuestas a estas, corresponden a observaciones o recomendaciones, que complementan las acciones de racionalización implementadas.

En lo que respecta a las últimas dos preguntas de los trámites de la Secretaría Jurídica, desde la Secretaría de Planeación fueron asumidas, cuando ellos informaron que:

- La socialización de los trámites. Esta pregunta se validó de forma general, teniendo en cuenta que la entidad tiene habilitada la ventanilla única virtual para la radicación de cualquier trámite en la entidad.
- Mecanismos para medir los beneficios. En esta pregunta, se validó de forma general, que la secretaría lleva un conteo de trámites realizados de forma presencial y parcialmente en línea.

Evidencia:

Se envía por correo electrónico el archivo con el monitoreo a la estrategia de racionalización realizada para la vigencia 2024.

Respuesta:

Teniendo claro, que el registro de las actividades de la estrategia de racionalización de la presente vigencia tenía plazo hasta el 28 de noviembre, la Secretaría de Planeación, ya realizó el monitoreo respectivo, sobre los 3 trámites antes mencionados, dando respuesta a las 6 preguntas respectivas. Por lo anterior, se envía por correo electrónico el archivo con la información respectiva, descargada desde la plataforma SUIT, donde ustedes pueden desarrollar la etapa de seguimiento y evaluación, que se encuentra activa.

Evidencia:

Se envía por correo electrónico el archivo con el monitoreo a la estrategia de racionalización realizada para la vigencia 2025.

Respuesta de Control Interno:

Frente a la respuesta suministrada desde la Secretaría de Planeación frente a los trámites racionalizados en el 2024, la cual es la encargada de coordinar y liderar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, se aclara, tal como se evidencia en el informe, los 7 procesos de jurídica están racionalizados y los usuarios desde el año pasado pueden realizar estos trámites de manera virtual. Como se menciona en la conclusión, la política se está implementando de forma adecuada.

Por otra parte, frente a las dos preguntas finales, referente a la socialización de trámites,



La Secretaría expone lo siguiente: “Esta pregunta se validó de forma general, teniendo en cuenta que la entidad tiene habilitada la ventanilla única virtual para la radicación de cualquier trámite en la entidad.”, en este sentido se logra evidenciar que la Secretaria de Planeación cumplió con su función de realizar el monitoreo, de igual forma la entidad en su página web y ventanilla única tiene disponible los requisitos para cada uno de los trámites, sin embargo, desde la Secretaria Jurídica **se tenía pendiente realizar una socialización más amplia con el objetivo de que los usuarios se dieran cuenta de los beneficios de realizar los trámites en línea.**

En relación a la pregunta, respecto si se cuenta con mecanismos para medir los beneficios, la Secretaria de Planeación respondió lo siguiente: “En esta pregunta, se validó de forma general, que la secretaría lleva un conteo de trámites realizados de forma presencial y parcialmente en línea.”. Frente a esta respuesta, hacemos alusión a la cartilla SUIT, la cual establece que los beneficios o impactos de la racionalización del trámite frente al ciudadano, **se miden especialmente en reducción de tiempos o costos**, por tal motivo se recomienda mejorar la forma de medir beneficios en tiempo, costo o la percepción del ciudadano sobre el trámite.

Frente a los trámites de racionalización de la vigencia 2025, tienen plazo para ejecutarse hasta el 28 de noviembre, sin embargo, la Secretaría de Planeación realizó el proceso de seguimiento dentro de la plataforma SUIT, quedando pendiente por parte de la Oficina de Control Interno realizar la etapa de seguimiento y evaluación.

En conclusión, es claro que la Secretaría de Planeación ha cumplido con su rol de liderar coordinar e implementar frente a las demás secretarías la estrategia de racionalización de trámites, fomentando mejoras tecnológicas y administrativas para los ciudadanos, sin embargo se recomienda mejorar la forma de medir los beneficios para la entidad y el usuario.

Respuesta de la Secretaría Jurídica (frente a las conclusiones de los trámites racionalizados relacionados con personería jurídica)

1. En relación con la conclusión del informe, en la que se señala:

“Se puede concluir que la entidad viene adelantado su estrategia de racionalización de trámites, fomentando la utilización de servicios tecnológicos con el objetivo de que los usuarios puedan realizar sus solicitudes de forma virtual, sin embargo se evidenció que la Secretaría Jurídica no cuenta con mecanismos definidos para medir los beneficios que reciben los usuarios como resultado de las mejoras implementadas en los trámites priorizados, de igual forma **no es claro si es responsabilidad de la Secretaría Jurídica, o de la oficina de Gobierno Abierto** como líder de la política de atención al ciudadano”.

- Frente a esta conclusión:

La Secretaría Jurídica considera necesario precisar que, conforme a lo establecido en el Decreto No. 0051 de 2019, “Por el cual se crean y organizan los Grupos Internos de Trabajo de la Gobernación de Caldas y se señalan sus funciones”, es competencia de la Secretaría Privada – Jefatura de Gobierno Abierto liderar la política de atención al ciudadano, incluyendo la implementación del modelo de servicio, la racionalización de trámites, la definición de canales de interacción, y la medición de beneficios derivados de las mejoras en los servicios.

Adicionalmente, mediante el oficio SJ 1876 del 11 de septiembre de 2025, esta Secretaría informó que las funciones relacionadas con la atención al ciudadano y la



racionalización de trámites están claramente asignadas al Grupo de Gobierno Abierto, entre las cuales se destacan:

- Elaboración del Plan de Servicio al Ciudadano (PSAC).
- Implementación del modelo de atención al ciudadano.
- Definición de estándares, protocolos y canales de interacción.
- Coordinación de acciones operativas y estratégicas de servicio.
- Medición de beneficios y análisis de resultados conforme al modelo de servicio.

De la lectura de las funciones citadas, se evidencia con claridad que no es competencia de la Secretaría Jurídica establecer los mecanismos para medir los beneficios que reciben los usuarios. Esta labor corresponde a la Jefatura de Gobierno Abierto – Atención al Ciudadano, oficina encargada de administrar y coordinar la operación de los canales de recepción e información de servicios, trámites y programas, incluyendo la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), conforme a los lineamientos de la Gobernación de Caldas.

2. En relación con las recomendaciones donde se indica:

“ Se recomienda diseñar e implementar mecanismos de medición que permitan evaluar de forma objetiva y periódica los beneficios generados a los usuarios por la racionalización de los trámites, no solo los de la Secretaría Jurídica si no en general cualquier trámite que se incluya para racionalizar, estos mecanismos pueden incluir indicadores de satisfacción del usuario, tiempos de respuesta, reducción de requisitos, accesibilidad del trámite, entre otros. La implementación de estos instrumentos contribuirá a fortalecer la gestión orientada al ciudadano, facilitar la toma de decisiones basadas en evidencia y cumplir con los principios de eficiencia, eficacia y mejora continua en la prestación del servicio”.

- Frente a las recomendaciones

Siendo la Secretaría Jurídica respetuosa de las recomendaciones emitidas en el informe, se considera pertinente reiterar que la responsabilidad de diseñar, implementar y aplicar mecanismos de medición orientados a evaluar los beneficios generados por la racionalización de trámites no recae en esta dependencia. Dicha labor corresponde a la Jefatura de Gobierno Abierto – Atención al Ciudadano, en virtud de las funciones que le han sido asignadas mediante el Decreto No. 0051 de 2019 y el oficio SJ 1876 del 11 de septiembre de 2025.

Esta Jefatura es la encargada de liderar la política de atención al ciudadano en la Gobernación de Caldas, lo cual incluye la formulación de instrumentos de evaluación como encuestas de satisfacción, análisis de tiempos de respuesta, accesibilidad de los trámites, reducción de requisitos, entre otros indicadores que permiten valorar objetivamente la calidad del servicio prestado.

Además, le corresponde gestionar los medios tecnológicos necesarios para garantizar que estos instrumentos lleguen efectivamente al ciudadano, ya sea a través de la página web institucional, canales digitales, puntos de atención presencial o cualquier otro medio habilitado por la entidad. Esta gestión implica no solo la recolección de datos, sino también su análisis y la generación de reportes que sirvan como insumo para la toma de decisiones basadas en evidencia, en concordancia con los principios de eficiencia, eficacia y mejora continua.

En ese sentido, cualquier acción relacionada con el diseño e implementación de mecanismos de medición debe ser articulada y liderada por la Jefatura de Gobierno



Abierto, en coordinación con las demás dependencias que gestionan trámites, incluyendo la Secretaría Jurídica cuando así se requiera. Esta articulación garantiza que las estrategias de racionalización estén alineadas con el modelo de atención al ciudadano y respondan a los objetivos institucionales de calidad y servicio.

Respuesta de Control Interno:

Frente a la anterior es importante establecer que la estrategia de racionalización de trámites, en la vigencia 2024 hizo parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC. Para la vigencia 2025 quedó incluido en el nuevo Programa de Transparencia y Ética Pública, los cuales están a cargo de su implementación, la Oficina de Gobierno Abierto.

Por otra parte, el Decreto No. 0051 de 2019 “*Por el cual se crean y organizan los Grupos Internos de Trabajo de la Gobernación de Caldas y se señalan sus funciones*”, establece en su artículo segundo el grupo de atención al ciudadano- Jefatura de Gobierno Abierto, el cual tendrá entre sus funciones:

2. *Implementar el modelo de atención al ciudadano, identificando las necesidades y características del servicio y de acuerdo con la normatividad, los lineamientos y metodologías vigentes en la materia.*
7. *Proponer herramientas de acceso a los servicios y trámites acordes con la responsabilidad, ciclo de servicio y lineamientos de la Gobernación de Caldas.*
13. *Promover en el ciudadano el uso de canales de servicios habilitados por la entidad según sus necesidades y características particulares.*
15. *Revisar los métodos de seguimiento acorde con las variables y factores a evaluar del modelo de servicio de la Gobernación de Caldas.*

De igual forma el procedimiento AC-02-PR-01 Atención de comunicaciones oficiales y PQRSD, establece dentro de los controles, medir los niveles de satisfacción en cuanto a oportunidad, pertinencia y claridad, a partir de una encuesta de satisfacción al ciudadano y demás grupos de interés.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por la Secretaría Jurídica, se aceptan sus consideraciones y en tal sentido se recomienda que el grupo de Gobierno Abierto y la Oficina de Atención al Ciudadano, se articule al proceso, diseñando e implementando mecanismos de medición que permitan evaluar de forma objetiva y periódica los beneficios generados a los usuarios por la racionalización de los trámites, teniendo en cuenta sus funciones y misionalidad en la entidad.

5 SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede el término de cinco (5) días hábiles con el fin de que se realice la suscripción y presentación del plan de mejoramiento respectivo en el formato EC-AC-FO-001 (Plan de mejoramiento), el cual se encuentra en el SIG.

Se debe tener en cuenta que las fechas límite para el cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, no deben superar la vigencia en la cual se realiza la auditoría, salvo en casos excepcionales, en los cuales estas acciones deban cumplirse de forma permanente o aquellas en las que se requieran recursos con los cuales no disponga la entidad durante dicho periodo.

En este sentido deberán quedar claramente consignado en el formato las situaciones que impiden su cumplimiento en el plazo antes establecido.

5.1 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO




Es un deber de la Secretaría auditada, llevar a cabo el seguimiento periódico de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, conforme las fechas de culminación establecidas para cada una de las acciones con las cuales se pretende corregir la situación evidenciada.

A la Oficina de Control Interno deberá remitirse a solicitud de la misma en las fechas que para el efecto se establezcan, el avance de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento con los soportes que permitan evidenciar el cumplimiento de dichas acciones.



JULIETA TORO GÓMEZ
Jefe Oficina de Control Interno



JUAN CAMILO BETANCUR GONZALEZ
Profesional auditor

