



GOBIERNO DE
CALDAS

DOCUMENTO TÉCNICO

Código: GT-FO-24

SIC **Versión:** 01

Fecha Creación:
31/08/2021

NOMBRE DEL PROYECTO:

**FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA GENERACIÓN DE
VALOR PÚBLICO EN EL DEPARTAMENTO DE CALDAS**

CÓDIGO BPID:

2023-1700-0058

SECTOR:

Gobierno Territorial

Contenido

1. INTRODUCCION	3
2. CARACTERISTICAS GENERALES.....	3
3. ANTECEDENTES	4
4. JUSTIFICACION.....	8
5. CONTRIBUCIÓN DEL PROYECTO A LA POLÍTICA PÚBLICA	9
6. PROBLEMA CENTRAL.....	10
7. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EXISTENTE CON RESPECTO AL PROBLEMA	10
8. MAGNITUD ACTUAL DEL PROBLEMA - INDICADORES DE REFERENCIA.....	11
CAUSAS QUE GENERAN EL PROBLEMA	15
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE PARTICIPANTES	16
10. ANÁLISIS DE PARTICIPANTES	16
11. OBJETIVO GENERAL E INDICADOR DE SEGUIMIENTO	18
12. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	19
13. ESTUDIO DE NECESIDADES DE MERCADO:.....	21
14. CADENA DE VALOR	22
15. ANALISIS DE RIESGOS	24
16. INGRESOS Y BENEFICIOS.....	24
17. INDICADORES DE DECISIÓN.....	25
Indicador de Producto	25
Indicador de Gestión	26
18. CRONOGRAMA FÍSICO FINANCIERO:.....	26
19. COSTOS DEL PROYECTO POR FUENTES DE INVERSIÓN	29

1. INTRODUCCION

Una de las apuestas del Plan de desarrollo en su apartado 3.5.7.2 es recuperar la confianza de los ciudadanos hacia el gobierno de Caldas; a través de estrategias de Gobierno Abierto, la Secretaría Privada en aras de cumplir con las promesas del Plan de Desarrollo, ha propiciado eventos incluyentes de participación ciudadana, logrando institucionalizar un portafolio que hoy es reconocido tanto por ciudadanos como por representantes de la sociedad civil. Son entonces como se ha mencionado la feria de servicios, la feria de la contratación, los foros, los espacios para el debate público, rendiciones de cuentas, jornadas de apropiación, de asistencia técnica, acciones que han permitido establecer relaciones de mutuo beneficio entre estado y ciudadanía.

La manera de cumplir los objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo, es a través de los proyectos de inversión. La secretaria privada ha registrado en la secretaria de Planeación el proyecto *"FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO EN EL DEPARTAMENTO DE CALDAS"*. El cual tiene como finalidad recuperar la confianza de la ciudadanía por medio del relacionamiento entre todos los actores de la institucionalidad pública y la sociedad; mejorando el equilibrio de las expectativas ciudadanas y las responsabilidades de la administración pública materializado en el dialogo de doble vía; la integración de las políticas a través de las cuales se establece un relacionamiento con la ciudadanía, como son: Transparencia y acceso a la información pública, Participación ciudadana y Servicio al ciudadano.

Este proyecto se realiza de conformidad con la metodología de marco lógico, empleada para inversión pública. La Secretaría Privada de la Gobernación de Caldas, tiene la responsabilidad de la formulación, suministro de cumplimiento de requisitos generales y sectoriales, ejecución y supervisión del proyecto.

Así mismo, el presente documento soporta y contiene el planteamiento del problema, antecedentes, justificación, análisis de participantes, objetivos (general y específico), análisis de alternativas, cronograma de actividades físicas y financieras.

2. CARACTERISTICAS GENERALES

El Departamento de Caldas está situado en el centro occidente de la república de Colombia, haciendo parte de la región Andina. Es uno de los cinco Departamentos de la Ecorregión del Eje cafetero y el de mayor tamaño del llamado "eje cafetero", conformado por Caldas, Quindío y Risaralda. Caldas limita al norte con el departamento de Antioquia, al Este con el departamento de Cundinamarca, al Sur con los departamentos de Tolima y Risaralda y al Oeste con el departamento de Risaralda. Es uno de los treinta y dos departamentos que, junto con Bogotá, Distrito Capital, componen el territorio de la República de Colombia. Se localiza centro occidente del país y sus territorios hacen parte de la región Andina. Cuenta con una superficie 7.888 Km², lo que representa el 0.69% del territorio nacional. Su capital es la ciudad de Manizales y está dividido política y administrativamente en 27 municipios.

De acuerdo con la información de terridata el departamento del Caldas tiene una población de **1.046.418** habitantes, de los el 51,2% son mujeres y el 48,3% son hombres. El 76,5% de la población se encuentra ubicada en la zona urbana y el 23,5% en el sector rural.

El 5,59% corresponde a población indígena distribuida en 9 resguardos. Por su parte, el 1,46% a población negra, mulata o afro.

Según la fuente de referencia Caldata, el PIB del departamento creció en un 10,86% para el año 2021, jalonado principalmente por el sector comercio y servicios en lo relacionado con reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento de comida; alojamiento y servicios de comida. En segundo lugar, se encuentran las actividades relacionadas con la industria manufacturera, seguido por el sector primario.

En cuanto a determinantes sociales, el departamento de Caldas tiene una cobertura del 99,1% en el régimen subsidiado, cuya población asegurada corresponde al 42,53% del total de caldenses. Por su parte el 55,24% hace parte del régimen contributivo.

Así mismo, en términos de acceso, tan solo el 39,5% de caldenses hacen tránsito a la educación superior.

La Gobernación de Caldas está conformada por 16 secretarías, entre las cuales, la secretaría privada tiene la función de fomentar e implementar prácticas de buen gobierno. Es así como la responsabilidad de Gobierno Abierto deriva una serie de obligaciones que hacen posible el logro de los objetivos y el cumplimiento a los diferentes planes de trabajo exigidos no solo por los requeridos por la Gobernación de Caldas sino por la función pública, presentados anualmente como: el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, plan de Acción de la Secretaría Privada, Plan de Compras y Contratación y el Plan Institucional de Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y su difusión en medios de comunicación.

La Secretaría Privada cuenta dentro de sus propósitos institucionales con el de contribuir al desarrollo del Departamento a través de la orientación, coordinación, promoción, control, articulación y ejecución de las políticas públicas nacionales y departamentales.

En este sentido es necesario fortalecer los espacios de interacción con la ciudadanía en los municipios de Caldas, acercando la administración departamental a las organizaciones civiles que representan a los ciudadanos garantizando el acceso a la información y la oferta institucional, a través de la articulación de las relaciones interinstitucionales a nivel nacional, territorial y municipal.

3. ANTECEDENTES

Para la elaboración de los objetivos, metas y programas incluidos en el Plan de Desarrollo, se realizó un análisis del diagnóstico de la situación actual del territorio, donde se estableció el estado inicial de los indicadores que dan cuenta de las diferentes líneas estratégicas, como también se realizaron las asambleas comunales donde se solicitó a la población determinar las problemáticas de sus municipios con la intención de obtener la visión de la comunidad.

Para obtener la visión de la comunidad, al inicio del gobierno, se efectuaron 36 Asambleas comunales con el fin de recolectar propuestas, conocer las problemáticas de la comunidad y realizar una construcción conjunta del Plan de Desarrollo. Las Asambleas se realizaron en los 27 municipios del departamento.

Estas mesas contaron con la participación de más de cinco mil personas, quienes aportaron más de dos mil propuestas enmarcadas en cada una de las cinco líneas estratégicas propuestas por el gobernador.

Partiendo de la línea estratégica: Gobierno sectorial para la gobernanza y la transparencia y teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico podemos precisar, las propuestas por región, se reitera que la población del departamento sigue apostando a la educación de modo enfático. Este sector se ubicó en la primera posición en el Alto Oriente, Norte, Occidente Alto y Occidente Próspero. En la región Centro Sur, se inclinaron hacia propuestas enfocadas en el sector cultural, la promoción social y la seguridad ciudadana; la educación figuró en cuarto lugar. En el Magdalena Caldense le apostaron en mayor medida a la promoción social, al fortalecimiento institucional y a la educación.

El desempeño institucional del territorio se mide por medio del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG. Esta es una herramienta diseñada por la Función Pública con el fin de medir la gestión y el desempeño, así como el cumplimiento de las políticas en las entidades que están en el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIG, que incluye la herramienta FURAG.

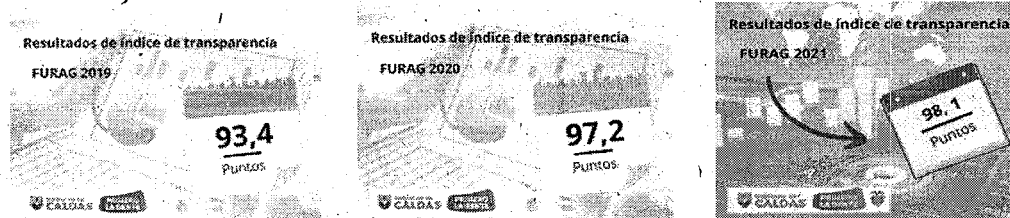
En el transcurso de estos 3 años, hemos visto que los indicadores de resultado han reflejado un incremento año tras año en la evaluación nacional de las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, superando las expectativas de resultados que se registraron en el Plan de Desarrollo como se observa en la siguiente ilustración:

Programa		Gobierno Abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano			
Objetivo		Implementar acciones que permitan el acercamiento del gobierno hacia los ciudadanos, estableciendo mecanismos de comunicación y participación que contribuyan a la recuperación de la confianza del ciudadano hacia lo público.			
Metas de Resultado	Indicador de Resultado	Línea Base	Meta Cuatrienio	Meta 2020	Avance 2022
Aumento de los puntajes obtenidos en el FURAG de las políticas de transparencia y acceso a la información pública.	Puntaje en Transparencia y Acceso a la Información Pública.	77	79	78	98,1
	Servicio al ciudadano.	85,9	87,9	86,90	98,1
	Participación Ciudadana.	83,8	85,8	84,8	98,2

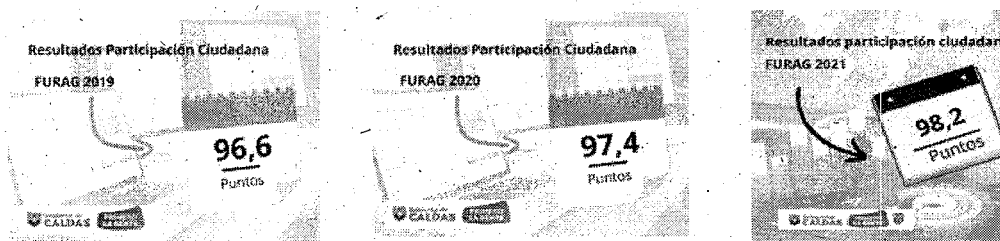
Los indicadores de resultado muestran una tendencia al crecimiento en puntuación según FURAG logrando mantener a la Gobernación de Caldas entre los 3 mejores puntajes del país de estas tres políticas públicas.

 GOBIERNO DE CALDAS	DOCUMENTO TÉCNICO	Código: GT-FO-24
		SIIC Versión: 01
		Fecha Creación: 31/08/2021

Avance Índice de Transparencia



Avance Índice de Participación



Avance Índice de Servicio al Ciudadano



Lo anterior es necesario mas no suficiente para un análisis que nos permita conocer las necesidades de la comunidad, por esta razón se realiza el autodiagnóstico de los componentes incluidos en las áreas de trabajo, teniendo como referente el Modelo de Gestión Pública Eficiente propuesto por el programa nacional de servicio al ciudadano del DNP.

El proceso de Autodiagnóstico se obtiene mediante la aplicación de cerca de 400 encuestas en su mayoría a la ciudadanía y otra parte a funcionarios que atienden directamente al ciudadano. El resultado de tabular estas encuestas nos da como resultado un nivel de desempeño del 58,3, distribuido en los 6 componentes del modelo, como se describe a continuación:

Arreglos Institucionales (74,62). Da cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de las entidades, representado en el compromiso de la Alta Dirección para el desarrollo de estrategias, programas y proyectos encaminados hacia la mejora del servicio al ciudadano.

Procesos y procedimientos (59,97). Comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las PQRSD que presentan los ciudadanos y la existencia e implementación de protocolos y estándares.

Servidores Públicos (53,31). Facilitadores del ejercicio de acceso a los derechos de los ciudadanos, una de las variables más importantes para la gestión y el mejoramiento del servicio.

Cobertura (43,10). Da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad, para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos.

Cumplimiento de Expectativas (47,77). Da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones.

Certidumbre (71,41). Garantiza que el ciudadano obtenga información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite. Así mismo, involucra las acciones relacionadas con la publicación proactiva y con calidad de información.

Como resultado del Diagnostico se presentaron 115 recomendaciones como oportunidades de mejoramiento por cada componente del modelo, como se describe en el siguiente cuadro.

Componente	Recomendaciones propuestas
ARREGLOS INSTITUCIONALES	5
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	25
SERVIDORES PÚBLICOS	31
COBERTURA	25
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	17
CERTIDUMBRE	12
Total	115

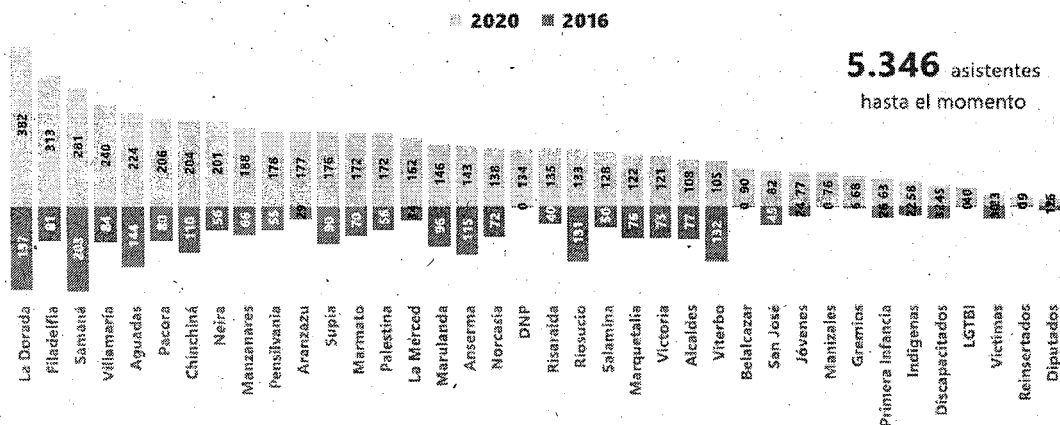
4. JUSTIFICACION

NORMATIVA	NACION	DEPARTAMENTO
Ley 1474 de 2011. Plan Acción Institucional, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	X	
Ley 1712 de 2014. Transparencia y Acceso a la Información.	X	
Ley 1757 de 2015. Participación y Rendición de Cuentas	X	
Decreto 612 de 2018. Integración de planes en MIPG	X	
Ley 1955 de 2019. Plan Nacional de Desarrollo	X	
Decreto Ley 2106 de 2019. Decreto Ley Antitrámites	X	
Ley 2016 de 2020. Ley de Código de Integridad	X	
Decreto 230 de 2021. Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas	X	
CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano	X	
Plan Departamental de Desarrollo 2020 - 2023		X

La participación ciudadana en la construcción del Plan Departamental de Desarrollo 2020 – 2023 fue una instancia fundamental para conocer las problemáticas más sentidas de la población caldense. Por esta razón, una gran parte del esfuerzo en los primeros meses de gobierno se concentró en realizar una serie de asambleas comunales en las que se recolectó valiosa información para fortalecer tanto el diagnóstico como la parte programática del Plan.

Número de asistentes a asambleas comunales

Municipios y grupos especiales



Fuente: Secretaría de Planeación Departamental

En el componente estratégico del Plan de Desarrollo se presenta una relación entre las propuestas realizadas en el Plan de Gobierno frente a los programas, subprogramas y pactos establecidas en el Plan Departamental de Desarrollo, donde se registra el Programa "Gobierno abierto para la Gobernanza, Transparencia,

participación y servicio al ciudadano", como se ilustra en el siguiente cuadro, específicamente el compromiso que se adquiere con la comunidad en cuanto a la interacción constante con la ciudadanía.

Lineas estratégicas	Acuerdo/compromiso programático	Sector	Programa	Subprograma
Gobierno para la gobernanza y transparencia	1. Fortaleceremos la estrategia de gobierno abierto permitiendo una interacción constante con la ciudadanía	Fortalecimiento institucional	Gobierno abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano	Participación ciudadana
	2. Fortaleceremos la ventanilla única de atención al ciudadano y la ventanilla de atención virtual al ciudadano para que los caldenses tengan acceso a los servicios que brindará esta administración y adelantaremos las gestiones para permitir que los diferentes grupos de interés y veedores ciudadanos tengan acceso directo a los servicios de la administración.	Fortalecimiento institucional	Gobierno abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano	Servicio de atención al ciudadano
			Gobernanza de las tecnologías de la información y las comunicaciones	Modernización tecnológica de los sistemas de información y comunicaciones

Es así como el Gobierno de Caldas implementó una estrategia de Gobierno Abierto para los Caldenses a cargo de la Secretaría Privada, estrategia que ha llevado a este gobierno a ocupar espacios importantes en el Ranking Nacional de los indicadores de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

La dinámica de la administración del Gobierno de Caldas proporciona un proceso renovador y aperturista de la Secretaría Privada, proponiendo tecnologías que permitan, fortalecer y visibilizar las prácticas de buen gobierno y la lucha contra la corrupción como un valor innegociable que supone el camino hacia la transparencia en sus procesos. Hoy en día estas prácticas representan un instrumento para combatir la corrupción contribuyendo de esta manera a la meta de aumentar la confianza en la administración pública, haciendo de esta una institución más inclusiva y efectiva para el desarrollo sostenible como lo establece el objetivo 16 de la Agenda Global para el Desarrollo Sostenible y que se refleja en el numeral 7. del plan de desarrollo de la Gobernación de Caldas. Por ello, esta secretaría a través de su equipo de Gobierno Abierto adopta las políticas en donde se reconoce al ciudadano como el dueño de la información, eje central de la gestión pública y obliga a la implementación de la normativa vigente nacional relativa a la transparencia, las comunicaciones, la participación y servicio al ciudadano.

5. CONTRIBUCIÓN DEL PROYECTO A LA POLÍTICA PÚBLICA

La contribución del proyecto a la política pública busca alinear la iniciativa de inversión pública con los objetivos estratégicos a nivel de país incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo, y a nivel sectorial como territorial con los planes de desarrollo correspondientes, de tal forma que se logren engranar de abajo hacia arriba los objetivos, indicadores y metas establecidas en cada proyecto, con las estrategias de desarrollo económico y social de mayor alcance.



GOBIERNO DE
CALDAS

DOCUMENTO TÉCNICO

Código: GT-FO-24



Versión: 01

Fecha Creación:
31/08/2021

Plan Nacional	Plan Nacional de Desarrollo PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD (2018 -2022)-
Pacto	XV. Pacto por una gestión pública efectiva
Línea Estratégica	Transformación de la administración pública
Programa	4599 - Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial
Plan Departamental	"UNIDOS ES POSIBLE" 2020-2023
Programa	Gobierno Abierto para la Gobernanza, la Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano
Estrategia	Gobierno para la Gobernanza y Transparencia
Plan Municipal	N/A
Línea Estratégica	N/A
Programa	N/A

6. PROBLEMA CENTRAL

Bajos niveles de confianza del ciudadano en la generación de valor público.

7. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN EXISTENTE CON RESPECTO AL PROBLEMA

La Gobernación de Caldas, por medio de la secretaría privada busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que vincula al ciudadano como un aliado de la administración pública, donde debemos pasara de gobernar para los ciudadanos a gobernar con los ciudadanos, lo anterior hace parte del programa "Gobierno Abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano".

La estrategia de un gobierno abierto debe facilitar la apertura al diálogo, donde convergen las opiniones para que se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a retos en la gestión pública y garantizar los derechos ciudadanos. Es así, como se han identificado como se deben orientar la formulación las acciones que garanticen las capacidades institucionales y condiciones que permitan una efectiva apertura al dialogo con los grupos de valor, pues actualmente existen situaciones como: Bajos niveles de cumplimiento en el índice de desempeño institucional, asociados a las políticas de relacionamiento estado ciudadano, Bajo nivel de vinculación del ciudadano, Bajas competencias de los ciudadanos para acceder a información pública, Debilidad en la estrategia de difusión de los productos y servicios entregados al ciudadano frente a sus necesidades y Deficiencia en la generación de condiciones, competencias y capacidades institucionales para la

implementación de las políticas de participación y servicio al ciudadano; generando esto que exista una baja participación de la ciudadanía en los procesos de la administración departamental, limitando así el control social y aumentando el riesgo de incumplimiento en el índice de desempeño institucional, FURGA e ITA.

Además, teniendo en cuenta el Modelo de Gestión Pública Eficiente del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP) y los nuevos lineamientos de Función Pública, la problemática actual del relacionamiento con el ciudadano radica, frecuentemente, en que las entidades les falta preparación para atender las necesidades ciudadanas en respuesta a las formas como son requeridas; es decir, se acentúan debilidades institucionales que impiden el balance entre las expectativas ciudadanas y los servicios o productos que finalmente se proveen a la sociedad.

Según el Departamento Administrativo de Función Pública ha definido por lo menos cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- Ciudadanos que consultan información pública
- Ciudadanos que hacen trámites o acceden a servicios de la entidad pública
- Ciudadanos que hacen denuncias, interponen quejas o exigen cuentas a la entidad pública
- Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas públicos.

Así las cosas, es deber de la Gobernación de Caldas generar las condiciones, competencias y capacidades institucionales que faciliten el diálogo efectivo de doble vía, como también debemos enfocarnos en fortalecer y consolidar las capacidades, habilidades, valores, principios, derechos y deberes ciudadanos para que todos los actores que participan en la relación de diálogo cuenten con las competencias necesarias para la generación permanente de valor público.

8. MAGNITUD ACTUAL DEL PROBLEMA - INDICADORES DE REFERENCIA

De acuerdo con los resultados de la última Encuesta Mundial de Valores, año 2019 aplicada en Colombia, se tienen los siguientes referentes:

72% de las personas encuestadas muestran desinterés por el tema político, si se tiene en cuenta que en su esencia lo político tiene su base en lo que concierne a todos, siendo un dato que preocupa. Solo el 5% de los encuestados confían en los partidos políticos. De todos los encuestados solo el 3% confían en el gobierno nacional, en tanto que el 8.5% confían en el gobierno local.

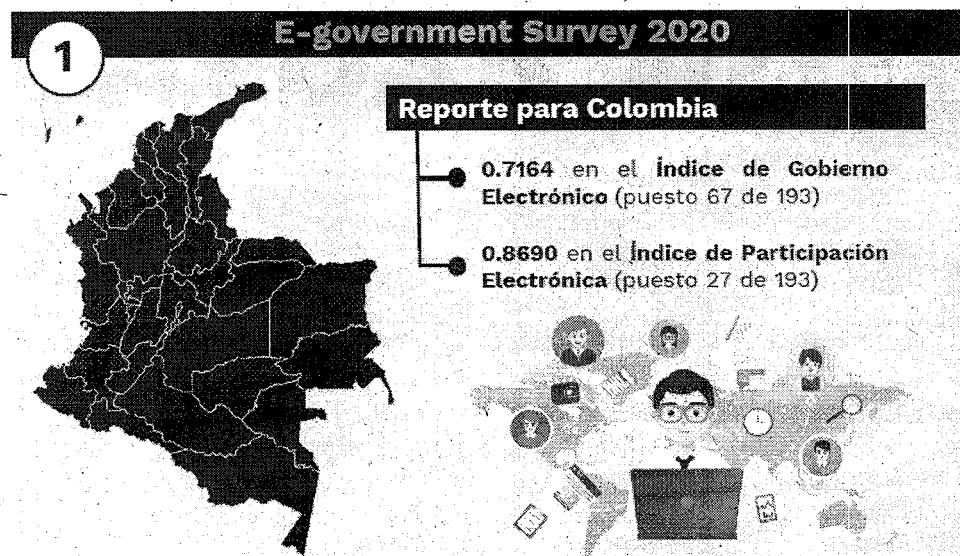
En las últimas mediciones sobre la actitud del ciudadano frente a la democracia se ha observado un retroceso, al conferir el calificativo de malo o muy malo frente a tener un sistema democrático, lo cual se evidencia en un decrecimiento entre los años 1995 y 2018 pasando de 22.8% a 14.6%.

Otro referente lo constituye los puntajes obtenidos en las calificaciones del FURAG 2020-2021, en cuanto a la política de Participación se refiere, dado que el ideal del mismo sería lograr el 100% mediante acciones de mejora y correctivas. En este orden de ideas para el periodo en mención los puntajes obtenidos fueron: puesto 2 con 97.2 puntos y Puesto 3 con 98.1 respectivamente. Ahora bien, de acuerdo con la última encuesta de

percepción ciudadana aplicada en el 2019, en términos generales se obtuvo una puntuación del 58% con relación a la favorabilidad de la percepción de los ciudadanos. Al momento de la formulación del proyecto se encuentra en proceso de la encuesta para el año 2022 y se espera que la meta sea del 65%. por lo que para el año 2023 se plantea un 70% de favorabilidad.

Según "...la Encuesta de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico evalúa el desarrollo del gobierno digital de los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas para determinar sus puntos fuertes, desafíos y oportunidades, así como para fundamentar las políticas y estrategias. La Encuesta apoya los esfuerzos de los países para proporcionar servicios digitales eficaces, responsables e inclusivos a todos y para cerrar las brechas digitales en el cumplimiento del principio de no dejar a nadie atrás. Desde su creación en 2001 por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, el Estudio se ha convertido en una herramienta indispensable de clasificación, mapeo y medición del desarrollo para los ministros digitales, los encargados de formular políticas y los analistas que profundizan en el análisis comparativo y la investigación contemporánea sobre el gobierno electrónico. El lanzamiento de esta encuesta también se está llevando a cabo durante un momento sin precedentes de la pandemia de COVID-19. Si bien la pandemia ha revitalizado el papel del gobierno electrónico, tanto en su prestación convencional de servicios digitales como en los nuevos esfuerzos innovadores en la gestión de la crisis, también ha puesto de relieve los desafíos y las múltiples formas de brechas digitales, especialmente entre los grupos más pobres y vulnerables"¹.

A continuación, ilustramos los resultados para Colombia de dicha encuesta.



El informe da cuenta de la posición de Colombia frente al desarrollo de las estrategias de Gobierno Electrónico y especialmente la participación electrónica, la cual nos presenta una oportunidad de fortalecer las acciones orientas a mejorar la apertura de gobierno en los canales electrónicos de acceso a la información pública y dialogo con los grupos de valor.

¹ UN E-Government Knowledgebase. Encuesta de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico 2020. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

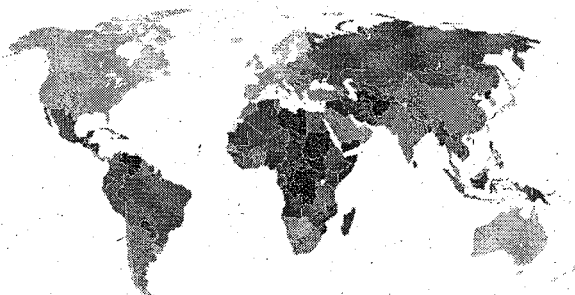
Por otra parte, el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional expresa: "El Índice de Percepción de Corrupción (IPC) 2020 mide los niveles percibidos de corrupción en el sector público en 180 países a través de una puntuación con una escala de 0 (corrupción elevada) a 100 (ausencia de corrupción). En esta edición más de dos tercios de los países obtuvieron una puntuación inferior a 50. El promedio global se situó en tan solo 43 puntos. En este año Colombia obtuvo una calificación de 39 puntos sobre 100, y ocupa la posición 92 entre 180 países evaluados. Aunque, en esta edición el país consiguió dos puntos más que el año pasado, estadísticamente esta variación no es considerada como un avance significativo"².



ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA CORRUPCIÓN 2020

Niveles de percepción de la corrupción
en el sector público en 180 países y
territorios de todo el mundo.

PUNTUACIÓN



#cpi2020
www.transparency.org/cpi

© 2020 Transparency International. Todos los derechos reservados. #cpi2020

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA CORRUPCIÓN 2020

AMÉRICAS

43 "100

PUNTUACIÓN MEDIA



PAÍSES PARTICIPANTES	2020	2019	2018
Canadá	82	82	82
Uruguay	71	71	71
Chile	67	67	67
República Dominicana	59	59	59
Paraguay	58	58	58
Brasil	38	38	38
Perú	38	38	38
Argentina	42	42	42
Colombia	39	37	37
Ecuador	39	39	39
Venezuela	13	13	13
Cuba	12	12	12
Nicaragua	11	11	11
Honduras	10	10	10
Costa Rica	51	51	51
Guatemala	31	31	31
El Salvador	29	29	29
Panamá	76	76	76
Paraguay	58	58	58
Brasil	38	38	38
Perú	38	38	38
Argentina	42	42	42
Colombia	39	37	37
Ecuador	39	39	39
Venezuela	13	13	13
Cuba	12	12	12
Nicaragua	11	11	11
Honduras	10	10	10
Costa Rica	51	51	51
Guatemala	31	31	31
El Salvador	29	29	29
Panamá	76	76	76

#cpi2020
www.transparency.org/cpi

© 2020 Transparency International. Todos los derechos reservados. #cpi2020

Estos resultados estuvieron influenciados por la crisis social y económica de los últimos años, debido a la situación de pandemia, la cual vino acompañada de varios matices de corrupción y abuso de las normas. En la región, Colombia obtiene el mismo puntaje de Ecuador (39/100) y se ubica por debajo de Uruguay (71/100), Chile (67/100) y Argentina (42/100), y por encima de Brasil (38/100) y Perú (38/100). Entre los países que hacen parte de la OCDE, Colombia ocupa el penúltimo puesto entre 37 países, superando únicamente a México.

²Transparencia por Colombia. Transparencia Internacional.

<https://transparenciacolombia.org.co/2021/01/28/indice-de-percepcion-de-la-corrupcion-2020/>

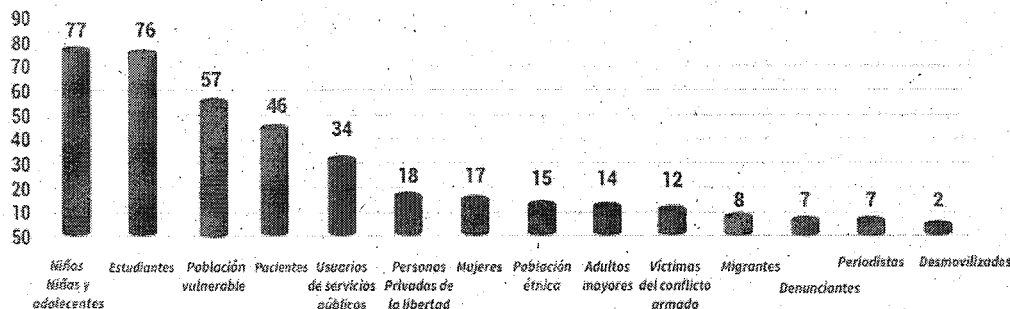
En Colombia persiste el estancamiento en la calificación, pues desde el 2012 el país ha estado entre los 36 y los 39 puntos. Una calificación por debajo de 50 puntos indica niveles de corrupción muy serios en el sector público de un país.

La corrupción en Colombia es entendida como el abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular de actores legales y/o ilegales, o en posible asocio entre estos, en detrimento del interés colectivo. Este se realiza a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios, beneficios y/o favores, a cambio de acciones, toma o incidencia en decisiones u omisiones.

El informe "Así se mueve la corrupción: Radiografía de los Hechos de Corrupción en Colombia 2016-2020" del Monitor Ciudadano de la Corrupción presenta los resultados del trabajo desarrollado por Transparencia por Colombia en la identificación, sistematización, categorización y análisis de 967 hechos de corrupción reportados en 2.026 notas de prensa nacional y territorial publicadas entre 2016 y 2020.

<https://www.monitorciudadano.co/>

Gráfico 10. Hechos de corrupción en los que se presentan afectaciones a grupos poblacionales.



Fuente: Monitor Ciudadano de la Corrupción.

Según cifras de la Contraloría del 2021, calculando que se pierden al año cerca de 50 billones de pesos por causa de la corrupción.

Consecuencias de la Corrupción.

- Se debilita el desarrollo y causa un creciente abuso de los derechos humanos.
- Socava la integridad de una sociedad.
- Favorece la consolidación de élites y burocracias políticas y económicas.
- Reduce los ingresos fiscales e impide que los escasos recursos públicos coadyuven al desarrollo y bienestar social.
- Revitaliza una cultura de la corrupción y contribuye a su proliferación.

Ahora bien, de acuerdo con la última encuesta de percepción ciudadana aplicada en el 2019, en términos generales se obtuvo una puntuación del 58,36% con relación a la favorabilidad de la percepción de los ciudadanos.

CAUSAS QUE GENERAN EL PROBLEMA

Causas Directas:

1. Bajos niveles de cumplimiento en el índice de desempeño institucional, asociados a las políticas de relacionamiento estado ciudadano.
2. Bajo nivel de vinculación del ciudadano, como aliado de la administración, en la construcción de iniciativas en la gestión pública y control social.
3. Bajas competencias de los ciudadanos para acceder a información pública.
4. Debilidad en la estrategia de difusión de los productos y servicios entregados al ciudadano frente a sus necesidades.
5. Deficiencia en la generación de condiciones, competencias y capacidades institucionales para la implementación de las políticas de participación y servicio al ciudadano

Causas Indirectas:

- 1.1 Desconocimiento de los lineamientos que establecen las políticas como buenas prácticas de buen gobierno.
- 2.2 Falencias en el proceso de identificación de las necesidades de la población objetivo.
- 3.3 Falta de conocimiento en los mecanismos de participación ciudadana.
- 4.4 Bajos niveles de calidad en la publicidad del portafolio de servicios.
- 5.5 Desconocimiento de la normatividad de servicio

Efectos directos:

1. Incumplimiento del índice de desempeño institucional.
2. Bajo nivel de participación ciudadana en eventos programados por la administración
3. Control deficiente
4. Ciudadanos con escasa información para participar.
5. Bajos puntajes en la calificación del FURAG y del ITA de las políticas de cara al ciudadano en los entes territoriales del departamento

Efectos indirectos:

- 1.1 Riesgo de incurrir en sanciones y mala imagen institucional
- 2.2 Desconfianza de la ciudadanía en la información institucional
- 3.3 Incremento de los niveles de corrupción
- 4.4 Ciudadanos insatisfechos con la gestión de la administración
- 5.5 Rezago del ente territorial en la implementación de las normas

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE PARTICIPANTES

PARTICIPANTE	CONTRIBUCION GESTION
Actor: Departamental Entidad: Caldas Posición: Beneficiario Intereses o Expectativas: Mejorar competencias de los funcionarios del departamento para dar cumplimiento a las expectativas de los ciudadanos teniendo en cuenta la normatividad vigente	Promoción de la transparencia y acceso a la información pública, a la participación ciudadana para ejercer control social sobre la gestión de la administración, en donde la población del Departamento de Caldas pueda contribuir y hacer aportes en aras de mejorar la calidad de vida de sus habitantes, además mejorar las capacidades institucionales que ocasionan la ineficiencia de la administración pública (incertidumbre, cobertura, servidores públicos y arreglos institucionales).
Actor: Departamental Entidad: Caldas Posición: Cooperante Intereses o Expectativas: Cumplir con las políticas de transparencia, participación y servicios al ciudadano del Departamento y así promover las buenas prácticas de transparencia y lucha contra la corrupción	Financiación del proyecto con recursos propios. Ejercer funciones administrativas y de coordinación para implementar mecanismos y actividades con el fin de aumentar los índices de transparencia, participación y servicio, para mejorar la percepción que los ciudadanos tienen respecto al gobierno. Además de motivar la participación en los procesos de control social.
Actor: Otro Entidad: Ciudadanía Posición: Beneficiario Intereses o Expectativas: Conocer cómo acceder a la información de interés público, con el fin de ejercer control político y poner en consideración de la administración las necesidades básicas insatisfechas	Se articula la construcción de lo público con veedurías y representantes de los ciudadanos. Aportar desde su punto de vista observaciones, sugerencias y críticas constructivas, con el propósito de lograr que la gestión pública en asuntos determinados de cumplimiento a los compromisos pactados en su programa de gobierno

10. ANÁLISIS DE PARTICIPANTES

La Gobernación de Caldas, se compromete a generar espacios participativos y fortalecer los canales de atención a la ciudadanía generando acuerdos entre los participantes para dar cumplimiento a las políticas establecidas por el modelo MIPG. Tal es el caso de las mesas de concertación que se llevaron a cabo al inicio del gobierno, mediante las cuales se establecieron espacios de diálogo para identificar las necesidades que, en materia de calidad de vida de las comunidades del departamento de Caldas, debían ser resueltas a través de los diferentes proyectos a desarrollar durante la vigencia de su gobierno. Según el Departamento Administrativo de Función Pública ha definido por lo menos cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- Ciudadanos que consultan información pública
- Ciudadanos que hacen tramites o acceden a servicios de la entidad pública

- Ciudadanos que hacen denuncias, interponen quejas o exigen cuentas a la entidad pública.
- Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas públicos

La ciudadanía debe asumir el compromiso de ser veedor de que los procesos asociados al proyecto, cumplan con lo planteado.

Población Afectada:

Tipo de población: Personas

Número: 1.036.455

Caldas se ubica en el corazón de la principal zona cafetera del país, que se extiende desde el suroeste de Antioquia hasta el norte del Valle, por las altitudes medias de ambos flancos de la Cordillera Central y el flanco occidental de la Cordillera Occidental, en el centro del occidente del país. Su poblamiento actual es relativamente reciente, sólo en el occidente de Caldas (Riosucio, Supía, Anserma) y de Risaralda (Quinchía, Guática y Pueblo Rico) se conservan grupos de ascendencia precolombina, las demás poblaciones son resultado de la expansión antioqueña de mediados del siglo XIX. Las difíciles condiciones topográficas por la condición de su geografía y las dificultades de comunicación por la situación de atraso desde el punto de vista económico y en ocasiones de las vías, hacen que Medellín, Pereira y Bogotá ejerzan un epicentrismo y que Caldas sea poco integrado.

Población Objetivo:

En Colombia a partir del año 2014, se cuenta con la ley 1712, conocida como la ley de transparencia y acceso a la información pública, que establece los mecanismos, estrategia y alcances de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos.

Durante el proceso de planificación de esta administración para la elaboración del Plan de Desarrollo a través de mesas de trabajo, se asumieron retos relacionados con los proyectos a diseñar y ejecutar para satisfacer las necesidades y expectativas generadas por parte de las comunidades participantes. Es así como se acordaron una serie de compromisos por parte de la administración que para el caso se expresan en la publicación de la información que permita a los ciudadanos ejercer el control social con relación a las inversiones de los recursos disponibles

Tipo de población: Personas

Número: 1.036.455

Caracterización de la Población:

Clasificación	Detalle	Nº de personas	Fuente de la información
Etaria (Edad)	0 a 14 años	198.704	DANE
	15 a 19 años	72.090	DANE
	20 a 59 años	560.174	DANE
	Mayor de 60 años	205.487	DANE

Grupos étnicos	Población Indígena	55.801	DANE
	Población Afrocolombiana	14.579	DANE
	Población Raizal	107	DANE
	Pueblo Rom	37	DANE
	Población Mestiza	38.269	DANE
	Población Palenquera	30	DANE
Género	Masculino	500.908	DANE
	Femenino	535.547	DANE
Población Vulnerable	Desplazados	90.151	DANE
	Personas con discapacidad	176.565	DANE
	Víctimas	51.875	DANE

11. OBJETIVO GENERAL E INDICADOR DE SEGUIMIENTO

Problema Central: Bajos niveles de confianza del ciudadano en la generación de valor público

Objetivo General – Propósito: Fortalecer la confianza del ciudadano generando permanente valor público

INDICADOR OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Índice de experiencia de servicio y percepción ciudadana	Medido a través de: Porcentaje Meta: 70 Tipo de fuente: Encuesta	Resultado de Encuesta integrado al análisis de información de peticiones

Relaciones entre las causas y objetivos:

Tipo Causa	Causa relacionada	Objetivos Específicos
Causa directa 1	Bajos niveles de cumplimiento en el índice de desempeño institucional, asociados a las políticas de relacionamiento estado ciudadano	Desarrollar estrategias para aumentar el índice de desempeño institucional, asociados a las políticas de relacionamiento estado ciudadano
Causa indirecta 1.1	Desconocimiento de los lineamientos que establecen las políticas como buenas prácticas de buen gobierno	Mejorar las competencias de los funcionarios en los lineamientos que establecen las políticas como buenas prácticas de buen gobierno

Tipo Causa	Causa relacionada	Objetivos Específicos
Causa directa 2	Bajo nivel de vinculación del ciudadano, como aliado de la administración, en la construcción de iniciativas en la gestión pública y control social.	Impulsar espacios efectivos de apertura al diálogo donde se realice la vinculación del ciudadano, como aliado de la administración, en la construcción de iniciativas en la gestión pública y control social.
Causa indirecta 2.1	Falencias en el proceso de identificación de las necesidades de la población objetivo	Generar espacios de acercamiento entre el ciudadano, los grupos de valor y la administración departamental para identificación correcta de las necesidades de la población objetivo
Causa directa 3	Bajas competencias de los ciudadanos para acceder a información pública	Fortalecer y consolidar las capacidades, habilidades, valores, principios, derechos y deberes ciudadanos para mejorar las competencias de los ciudadanos para acceder a información pública
Causa indirecta 3.1	Falta de conocimiento en los mecanismos de participación ciudadana	Diseñar y desarrollar acciones de formación en participación social y democrática para mejorar los conocimientos en los mecanismos de participación ciudadana
Causa directa 4	Debilidad en la estrategia de difusión de los productos y servicios entregados al ciudadano frente a sus necesidades.	Fortalecer las capacidades institucionales para mejorar las estrategias de difusión de los productos y servicios entregados al ciudadano frente a sus necesidades.
Causa indirecta 4.1	Bajos niveles de calidad en la publicidad del portafolio de servicios.	Diseñar estrategias que permitan documentar y publicar el portafolio de servicios institucional para mejorar los niveles de calidad en la publicidad del portafolio de servicios.
Causa directa 5	Deficiencia en la generación de condiciones, competencias y capacidades institucionales para la implementación de las políticas de participación y servicio al ciudadano	Promover espacios que garanticen las condiciones, competencias y capacidades institucionales para la implementación de las políticas de participación y servicio al ciudadano
Causa indirecta 5.1	Desconocimiento de la normatividad de servicio	Promover Jornadas de capacitación a funcionarios en la política de servicio y participación ciudadana para mejorar el conocimiento en la normatividad

12. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Alternativa	Se evaluará con esta herramienta	Estado
Fortalecimiento de las capacidades institucionales para la generación de valor público en el departamento de Caldas.	Si	completo

Análisis técnico de la alternativa de la solución:

Desde la estrategia de Relacionamento Estado ciudadano establecida en la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, según el Modelo Integrado de Planeación y basado en los lineamientos del Plan de Desarrollo Departamental de adoptar un Gobierno Abierto, donde se agrupan la política orientadas a mejorar la confianza del ciudadano por medio del relacionamiento entre todos los actores de la institucionalidad pública y la sociedad; este enfoque, tiene por objetivo el equilibrio de las expectativas ciudadanas y las responsabilidades de la administración pública materializado en el dialogo de doble vía; integra las políticas a través de las cuales se establece un relacionamiento con la ciudadanía, como son: Transparencia y acceso a la información pública, Participación ciudadana y Servicio al ciudadano.

Es deber de la Gobernación de Caldas generar las condiciones, competencias y capacidades institucionales que faciliten el dialogo efectivo de doble vía, como también debemos enfocarnos en fortalecer y consolidar las capacidades, habilidades, valores, principios, derechos y deberes ciudadanos para que todos los actores que participan en la relación de dialogo cuenten con las competencias necesarias para la generación permanente de valor público.

Por lo anterior, se desarrollarán las siguientes actividades:

Desarrollar estrategias de transferencia de conocimiento y asistencias técnicas para promover la implementación de buenas prácticas de gobierno, de acuerdo a los requerimientos de las políticas de Relacionamento Estado-Ciudadano

Llevar a cabo encuentros o actividad con la ciudadanía y la sociedad civil para promover la transparencia, lucha contra la corrupción, participación ciudadana y el servicio al ciudadano.

Diseñar la estrategia publicitaria y de comunicaciones sobre la gestión de la administración para las acciones de transparencia y control social

Implementar las audiencias públicas de rendición de cuentas con la ciudadanía a fin de evaluar, retroalimentar y mejorar la gestión de la administración pública en el departamento de Caldas

Diseñar estrategias de difusión y publicación de la gestión realizada según el Plan de Desarrollo para el control social y la participación ciudadana, mediante la articulación con organismos de la sociedad civil y demás interesado

Realizar jornadas formativas de apropiación social sobre lo público, motivando la participación ciudadana en el departamento de caldas

Diseñar e implementar los espacios de encuentro interinstitucionales en el departamento de caldas donde se disponga la oferta de producto, servicios y dialogo con los ciudadanos como parte de las ferias de servicio.

Proveer los servicios requeridos para el servicio de atención al ciudadano en los canales de comunicación institucionales dispuestos por la entidad

Realizar espacios de encuentro de transferencia de conocimiento y asistencia técnica en el marco de la mesa departamental de servicio al ciudadano en el departamento de caldas

Realizar la promoción, difusión y divulgación de planes de acciones, estrategias y mecanismos para promover la entrega de información confiable y oportuna, como generar los encuentros interinstitucionales que fomenten la participación y servicio al ciudadano.

Localización de la alternativa:

Caldas se ubica en el corazón de la principal zona cafetera del país, que se extiende desde el suroeste de Antioquia hasta el norte del Valle, por las altitudes medias de ambos flancos de la Cordillera Central y el flanco occidental de la Cordillera Occidental, en el centro del occidente del país. Su poblamiento actual es relativamente reciente, sólo en el occidente de Caldas (Riosucio, Supía, Anserma) y de Risaralda (Quinchía, Guática y Pueblo Rico) se conservan grupos de ascendencia precolombina, las demás poblaciones son resultado de la expansión antioqueña de mediados del siglo XIX. Las difíciles condiciones topográficas por la condición de su geografía y las dificultades de comunicación por la situación de atraso desde el punto de vista económico y en ocasiones de las vías, hacen que Medellín, Pereira y Bogotá ejerzan un epicentrismo y que Caldas sea poco integrado.

Región: Occidente
Departamento: Caldas

13. ESTUDIO DE NECESIDADES DE MERCADO:

BIEN O SERVICIO: Servicios de promoción y divulgación.

Corresponde al diseño e implementación de acciones y estrategias que promuevan el ejercicio de la participación ciudadana.

Año	Oferta	Demanda	Déficit
2018	0	1	-1
2019	1	1	0
2020	1	1	0
2021	1	1	0
2022	1	1	0
2023	1	1	0

14. CADENA DE VALOR

Objetivo Específico	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Actividades	Costo de la Inversión
Desarrollar estrategias para aumentar el índice de desempeño institucional, asociados a las políticas de relacionamiento estado ciudadano	Servicio de asistencia técnica (Producto principal del proyecto)	Número de entidades, organismos y dependencias	6	1.1.1 Actividad 1: Desarrollar estrategias de transferencia de conocimiento y asistencias técnicas para promover la implementación de buenas prácticas de gobierno, de acuerdo a los requerimientos de las políticas de Relacionamiento Estado-Ciudadano	\$140.000.000
				1.1.2 Actividad 2: Llevar a cabo encuentros o actividad con la ciudadanía y la sociedad civil para promover la transparencia, lucha contra la corrupción, participación ciudadana y el servicio al ciudadano.	\$298.000.000
				1.1.3 Actividad 3: Diseñar la estrategia publicitaria y de comunicaciones sobre la gestión de la administración para las acciones de transparencia y control social.	\$1.230.000.000
Impulsar espacios efectivos de apertura al diálogo donde se realice la vinculación del ciudadano, como aliado de la administración, en la construcción de iniciativas en la gestión pública y control social.	Servicio de información actualizado	Número de sistemas de información	1	2.1.1 Actividad 4: Implementar las audiencias públicas de rendición de cuentas con la ciudadanía a fin de evaluar, retroalimentar y mejorar la gestión de la administración pública en el departamento de Caldas	\$165.000.000
				2.1.2 Actividad 5: Diseñar estrategias de difusión y publicación de la gestión realizada según el Plan de Desarrollo para el control social y la participación ciudadana, mediante la articulación con organismos de la sociedad civil y demás interesado	\$1.000.000.000



GOBIERNO DE
CALDAS

DOCUMENTO TÉCNICO



Código: GT-FO-24

Versión: 01

Fecha Creación:

31/08/2021

Objetivo Especifico	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Actividades	Costo de la Inversión
Fortalecer y consolidar las capacidades, habilidades, valores, principios, derechos y deberes ciudadanos para mejorar las competencias de los ciudadanos para acceder a información pública	Servicio de educación informal	Número de personas	4	3.1.1 Actividad 6: Realizar jornadas formativas de apropiación social sobre lo público, motivando la participación ciudadana en el departamento de caldas	\$54.000.000
Fortalecer las capacidades institucionales para mejorar las estrategias de difusión de los productos y servicios entregados al ciudadano frente a sus necesidades	Servicio de integración de la oferta pública	Número de espacios	2	4.1.1 Actividad 7: Diseñar e implementar los espacios de encuentro interinstitucionales en el departamento de caldas donde se disponga la oferta de producto, servicios y dialogo con los ciudadanos como parte de las ferias de servicio.	\$150.000.000
				4.1.2 Actividad 8: Proveer los servicios requeridos para el servicio de atención al ciudadano en los canales de comunicación institucionales dispuestos por la entidad	\$130.000.000
Promover espacios que garanticen las condiciones, competencias y capacidades institucionales para la implementación de las políticas de participación y servicio al ciudadano	Servicio de Implementación Sistemas de Gestión	Número de sistemas	1	5.1.1 Actividad 9: Realizar espacios de encuentro de transferencia de conocimiento y asistencia técnica en el marco de la mesa departamental de servicio al ciudadano en el departamento de caldas	\$133.000.000
				5.1.2 Actividad 10: Realizar la promoción, difusión y divulgación de planes de acciones, estrategias y mecanismos para promover la entrega de información confiable y oportuna, como generar los encuentros interinstitucionales que fomenten la participación y servicio al ciudadano.	\$700.000.000

15. ANALISIS DE RIESGOS

	Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Efectos	Medidas de Mitigación
1-Propósito (Objetivo general)	Administrativos	Que las practicas implementadas no logren satisfacer la expectativa del ciudadano y por tanto no se motive a la participación del ciudadano mejorando los niveles de confianza	4. Probable	3. Moderado	No lograr incorporar los ciudadanos a los espacios ofrecidos por la Gobernación	Vincular al ciudadano en el proceso de planificación de las acciones que se deseen implementar
2-Componente	Administrativos	No lograr la participación esperada en las acciones programadas	3. Moderado	3. Moderado	Resultado negativo en la relación costo-beneficio Afectación en el cumplimiento de las metas	Realizar un buen proceso de convocatoria
3-Actividad	Administrativos	Baja competencia tecnológica de los ciudadanos y funcionarios públicos	4. Probable	3. Moderado	Bajo niveles de transferencia del conocimiento	Diseño de manuales y tutoriales para soportar los procesos de formación

16. INGRESOS Y BENEFICIOS

TIPO	Descripción	Medido a través de
Beneficios	Ahorro en costos asociados a procesos jurídicos por inconformidades del ciudadano	Porcentaje

Periodo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
0			
1	27	\$ 200.000.000,00	\$ 5.400.000.000,00

 GOBIERNO DE CALDAS	DOCUMENTO TÉCNICO	Código: GT-FO-24
		SI Versión: 01
		Fecha Creación: 31/08/2021

17. INDICADORES DE DECISIÓN

Indicador de Producto

Objetivo Especifico 1						
Desarrollar estrategias para aumentar el índice de desempeño institucional, asociados a las políticas de relacionamiento estado ciudadano						
Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Costo	Indicador	Medido a través de	Meta Total
Servicio de asistencia técnica (Producto principal del proyecto)	Número de entidades, organismos y dependencias	6	1.668.000.000	Entidades, organismos y dependencias asistidos técnicamente	Número	6
Objetivo Especifico 2						
Impulsar espacios efectivos de apertura al diálogo donde se realice la vinculación del ciudadano, como aliado de la administración, en la construcción de iniciativas en la gestión pública y control social.						
Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Costo	Indicador	Medido a través de	Meta Total
Servicio de información actualizado	Número de sistemas de información	1	1.165.000.000	Sistemas de información actualizados	Número	1
Objetivo Especifico 3						
Fortalecer y consolidar las capacidades, habilidades, valores, principios, derechos y deberes ciudadanos para mejorar las competencias de los ciudadanos para acceder a información pública						
Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Costo	Indicador	Medido a través de	Meta Total
Servicio de educación informal	Número de personas	4	54.000.000	Personas capacitadas	Número	4
Objetivo Especifico 4						
Fortalecer las capacidades institucionales para mejorar las estrategias de difusión de los productos y servicios entregados al ciudadano frente a sus necesidades						
Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Costo	Indicador	Medido a través de	Meta Total
Servicio de integración de la oferta pública	Número de espacios	2	280.000.000	Espacios de integración de oferta pública generados	Número	2

Objetivo Especifico 5

Promover espacios que garanticen las condiciones, competencias y capacidades institucionales para la implementación de las políticas de participación y servicio al ciudadano

Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Costo	Indicador	Medido a través de	Meta Total
Servicio de Implementación Sistemas de Gestión	Número de sistemas	1	833.000.000	Sistema de Gestión implementado	Número	1

Indicador de Gestión

Indicador: Porcentaje de encuestas con calificación satisfactoria

Medido a través de: Porcentaje

Fórmula: (Encuestas con calificación satisfactoria / Total de encuestas de satisfacción efectuadas) * 100

Tipo de Fuente: Encuesta

Fuente de Verificación: Encuesta de percepción ciudadana (incluir otras herramientas como ejemplo: resultado de peticiones y resultados de FURAG)

Meta por periodo: 70

18. CRONOGRAMA FÍSICO FINANCIERO:

[illegible]

1.1.3 Actividad 3: Diseñar la estrategia publicitaria y de comunicaciones sobre la gestión de la administración para las acciones de transparencia y control social.												
Producto 2. Servicio de información actualizado	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
2.1.1 Actividad 4: Implementar las audiencias públicas de rendición de cuentas con la ciudadanía a fin de evaluar, retroalimentar y mejorar la gestión de la administración pública en el departamento de Caldas												
2.1.2 Actividad 5: Diseñar estrategias de difusión y publicación de la gestión realizada según el Plan de Desarrollo para el control social y la participación ciudadana, mediante la articulación con organismos de la sociedad civil y demás interesado												
Producto 3. Servicio de educación informal	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
3.1.1 Actividad 6: Realizar jornadas formativas de apropiación social sobre lo público, motivando la participación ciudadana en el departamento de Caldas												
Producto 4. Servicio de integración de la oferta pública	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12



SIG

Versión: 01

Fecha Creación:
31/08/2021

[illegible]



GOBIERNO DE
CALDAS

DOCUMENTO TÉCNICO

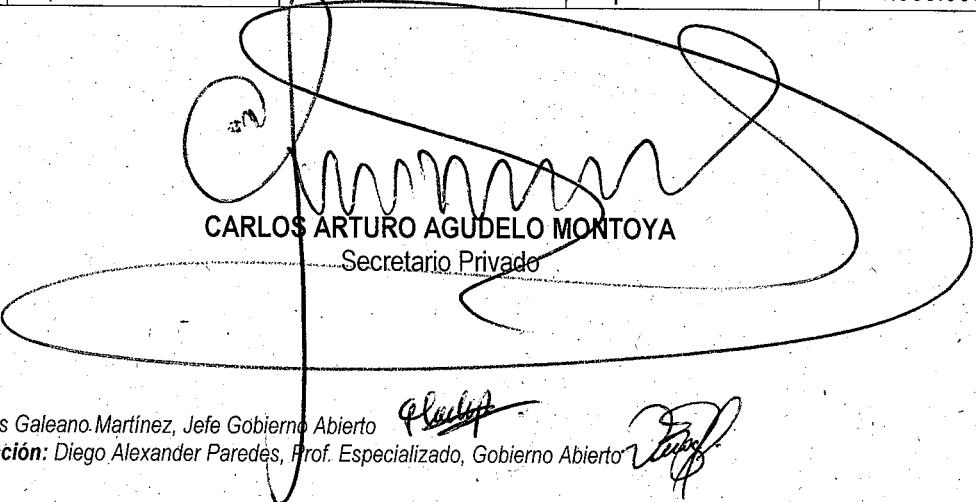
Código: GT-FO-24

SI **Versión:** 01

Fecha Creación:
31/08/2021

19. COSTOS DEL PROYECTO POR FUENTES DE INVERSIÓN

Etapa	Tipo de entidad	Nombre de entidad	Tipo de Recurso	Valor
Inversión	Departamentos	Caldas	Propios	4.000.000.000


CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA
Secretario Privado

Revisión: Gladys Galeano Martínez, Jefe Gobierno Abierto

Diseño y Proyección: Diego Alexander Paredes, Prof. Especializado, Gobierno Abierto

