

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN</b><br/> <b>(Ley 951 de marzo 31 de 2005)</b><br/>                 Gobernador y Secretarios de Despacho</p>  | <p><b>Código:</b> TH-FO-26<br/> <b>Versión:</b> 1.0<br/> <b>Fecha creación:</b><br/>                 05/05/2022</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1. DATOS GENERALES:

|                                                      |                                                                              |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA       | VERONICA LLAMOSSA PEREZ                                                      |
| CARGO                                                | SECRETARIA DE DESPACHO                                                       |
| DEPENDENCIA                                          | SECRETARIA PRIVADA                                                           |
| CIUDAD Y FECHA                                       | 1 DE JULIO DE 2022                                                           |
| FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN                        | 1 DE ENERO 2020                                                              |
| CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN                         | RETIRO <u>X</u> SEPARACIÓN DEL CARGO <u>    </u><br>RATIFICACIÓN <u>    </u> |
| FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN | 4 DE JULIO DE 2022                                                           |

Este informe se refiere a los asuntos de su competencia, así como de la gestión de los recursos financieros, humanos y administrativos que tuvieron asignados para el ejercicio de sus funciones.

El término para rendir esta información, de acuerdo con lo previsto en la Ley 951 del 2005, es de 15 días hábiles luego de haber salido del cargo, cualquiera que hubiere sido la causa de ello. Así mismo, el servidor público entrante está obligado a recibir tanto el informe como el acta respectiva y revisar su contenido.

Cuando el servidor público saliente **se abstenga de realizar la entrega del informe de los asuntos y recursos a su cargo será requerido por el órgano de control interno correspondiente**, para que, en un lapso de 15 días, contados a partir de la fecha de su separación, cumpla con esta obligación, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias a que haya lugar.

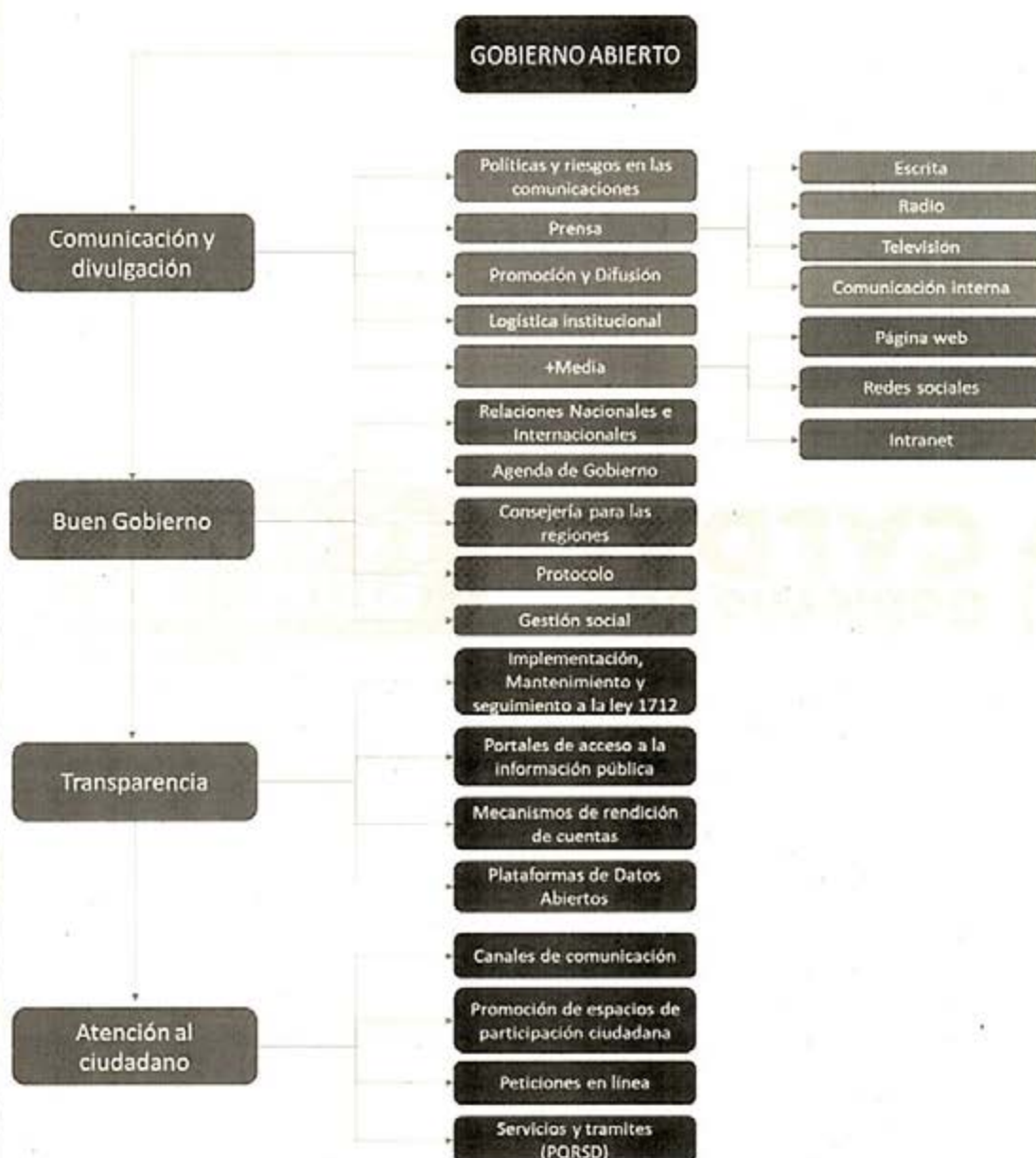
## 2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:

Aquí debe narrar, en máximo dos hojas, los principales aspectos de su gestión como: principales logros, programas, proyectos, actividades y los resultados obtenidos por cada uno de los anteriores, contextualizados en términos de economía, eficiencia y eficacia.

### PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO EN LA SECRETARIA PRIVADA

Dirigir las actividades y responsabilidades administrativas de apoyo al Gobernador, contribuyendo a optimizar la imagen corporativa del despacho y del departamento, así como la coordinación con las diferentes dependencias y entidades descentralizadas, de la información sobre la ejecución de los planes, programas y proyectos que son desarrollados por el ente departamental.

Actualmente el proceso principal que agrupa las actividades de Buen Gobierno se concentran en 4 áreas específicas comunicación y divulgación, Buen Gobierno, Transparencia y Atención al Ciudadano tal como se observa en el siguiente gráfico.



Fomentar e implementar prácticas de buen gobierno, ha sido una de las funciones a cargo de la Secretaría Privada. Es así como estas prácticas se vincularon como propósitos en el Plan de Desarrollo "Unidos es Posible" dándole coherencia a la misión y la visión de la secretaría.

En este sentido, la Secretaría Privada se encarga del Diseño, Gerencia y Evaluación de los proyectos de inversión que proporcionan el cumplimiento de las metas y resultados del Plan de Desarrollo.

Es así como la responsabilidad de la Secretaría Privada 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 los requeridos por la administración sino por la función pública que se presentan cada año 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 Participación ciudadana entre otros.

Bajo esta premisa, se encuentra la administración del equipo de trabajo que opera la estrategia y que finalmente ofrece los resultados que impactan las obligaciones adquiridas por la Secretaría Privada ante la ciudadanía caldense. Estas obligaciones entre otras están determinadas por la normativa que relacionamos a continuación:

Ley 1712 de 2014, Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 2013 de 2019, Principios de pluralidad y transparencia

Resolución 1519 de 2020, estándares de publicación de información

Ley 1757 de 2015, Participación Ciudadana

Ley 2195 de 2022, Medidas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción

Modelo de gestión pública eficiente, documento CONPES 3785 de 2013

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Función Pública con sus diferentes manuales o guías de implementación.

Acciones que se desarrollan:

### ***Agenda de Gobierno***

Se definen y se priorizan los temas públicos fundamentales que afectan en gran medida a la región y deben ser objeto de análisis por parte del gobierno departamental con el fin de realizar acciones de intervención a través de políticas públicas de la administración departamental.

Interlocución con entes nacionales y municipales buscando una debida articulación que mejore la interacción institucional.

Manejo integral de la correspondencia recibida en el Despacho del Gobernador para generar mayores y mejores canales de comunicación entre el gobernador y las diferentes dependencias de la administración.

Coordinación de los Consejos de Gobierno determinando escenarios que buscan transmitir directrices y parámetros determinados por el señor gobernador.

Acompañamiento para evaluar respuestas ante entes de control, tratando con ello de desvirtuar de ser posible o caso contrario propiciar planes de mejoramiento para subsanar las debilidades.

Coordinar los Consejos de gobiernos centrales y ampliados con los Alcaldes Municipales que buscan transmitir directrices y parámetros determinados por el Señor Gobernador, se coordinan y utilizan diferentes medios de interlocución virtual propendiendo una comunicación asertiva y en tiempo real.

Articulación con entidades públicas y privadas que tengan interés en realizar programas, capacitaciones y /o eventos en asocio con la gobernación.

***Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias PQRSDF.***

Se atienden, se tramitan y direccionan las comunicaciones oficiales que ingresan y emite la administración departamental PQRS y correspondencia, en cumplimiento con las disposiciones legales vigentes garantizando la excelencia en la prestación del servicio.

***Transparencia y Acceso a la Información Pública***

La Secretaria Privada a través de la Jefatura de Gobierno Abierto maneja todos los temas de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Organiza y coordina los eventos de Rendición de Cuentas, Foros y Ferias de la Transparencia con el fin de que las diferentes secretarías y los institutos descentralizados presenten los proyectos y contrataciones para las respectivas vigencias.

Diseño de proyectos de inversión para disposición de información pública, datos abiertos y atención al ciudadano.

Atendiendo el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública se elabora en coordinación con la Secretaria de Planeación el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para las respectivas vigencias. Documento año a año se encuentra disponible en el portal web de la Gobernación de Caldas.

***Relaciones Nacionales E Internacionales***

A través de la Unidad de Relaciones Interinstitucionales se diseñan y se impulsan estrategias con el fin de crear enlaces a nivel territorial, nacional e internacional que fomenten proyectos gubernamentales de alto impacto para la región.

***Consejos de Alcaldes***

La finalidad es socializar a los mandatarios locales las ejecuciones que tiene la Administración Departamental en cada uno de los Municipios, tratar temas de interés de cada uno de los Municipios (Temas solicitados por los Alcaldes) y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en cada uno de los municipios.

Logística Institucional: Se dirigen las actividades y los requisitos que sean necesarios para la ejecución de los eventos con el fin de controlar los temas logísticos y protocolarios.

### **Comunicaciones y Medios**

A través de la Unidad de Comunicaciones y medios se definen las estrategias para la difusión y divulgación de la comunicación de la Gobernación de Caldas.

A través de esta unidad se realiza diferentes actividades diarias que requieren acompañamiento del equipo de comunicadores para realizar sus diferentes productos.

### **INDICADORES DE RESULTADOS**

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 Atención y Servicio al Ciudadano, superando las expectativas de resultados que se registraron en el Plan de Desarrollo.

Los indicadores de resultado en estos 3 años han mostrado 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.

Se han dado incrementos considerables en la evaluación del FURAG, esta evaluación es realizada por del Departamento Administrativo de la Función Pública cada año y pone de cara los departamentos el cumplimiento de 18 políticas públicas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

#### **1. La política de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

La política de transparencia viene presentando un indicador con tendencia al alza durante el periodo en cuestión (2020-2022), su comportamiento ha mostrado que durante la primera evaluación el incremento representa un 3.8 puntos porcentuales ubicando el indicador de cumplimiento en un 97,2/100 y en la segunda evaluación se obtuvo un incremento del 0,9 punto porcentual, ubicando el indicador en un cumplimiento del 98,1/100.

#### **2. Política de Atención y Servicio al Ciudadano**

El servicio al ciudadano es el punto de interacción entre la comunidad y la Gobernación de Caldas. Constitucionalmente, vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes con el buen servicio prestado por el Gobierno a toda la comunidad. La Constitución manifiesta de manera categórica que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

En este sentido la Gobernación de Caldas ha avanzado en el cumplimiento de la normativa y muestra indicadores tendientes al alza como se observa la ilustración a

continuación. En el primer periodo aumenta el cumplimiento 0.9 puntos porcentuales en el año 2020. En el año 2021 se incrementó 0.9 puntos porcentuales ubicando a la Gobernación en el 3 puesto entre gobernaciones.

### **3. Política de Participación ciudadana**

La evaluación de FURAG, muestra una política del Participación Ciudadana con tendencia al alza, la medición correspondiente a este periodo de gobierno nos indica que en el año 2020 la gobernación obtuvo 0,8 puntos porcentuales, ubicando el indicador en 97,4 y en el segundo periodo de evaluación 2021, este indicador igualmente sube 0,8 poniendo esta política en un 98,2.

### **4. Servicio al ciudadano**

**La política de servicio al ciudadano** mide la capacidad de la entidad pública de emprender estrategias para fortalecer componentes para la entrega de servicios oportunos, certeros y de calidad para la satisfacción de las necesidades y derechos de los ciudadanos.

Es así como la Gobernación de Caldas implementó el Modelo de Gestión Pública Eficiente adoptando el marco de referencia incluido en el CONPES 3785 de 2013, con el acompañamiento del DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.

De acuerdo con el Índice de desempeño institucional de la gestión del año 2.021, resultado publicado este año, la Política de Servicio al ciudadano obtuvo un puntaje de 98,1.

### **LOGROS**

- Implementación de corredores humanitarios
- Implementación de las mesas de diálogo como estrategia efectiva de negociación con los públicos de interés
- Incremento de la confianza del ciudadano y diferentes sectores sociales frente a la administración.
- Generación de espacios de acercamiento estado-ciudadano, como principal propósito de la política de participación ciudadana.
- La concepción por parte de las poblaciones acerca de la protesta en el marco de la garantía de los derechos humanos y la protesta pacífica
- Implementación de soluciones con enfoque diferencial al considerar los grupos de población indígena participantes en las mesas.
- Trabajo articulado con los mandatarios de los departamentos vecinos con el propósito de garantizar el flujo de abastecimiento de los departamentos del eje cafetero y el Tolima.
- La percepción de los públicos de interés de un mandatario que asume el papel de mediador entre el estado y el ciudadano.

- Visita de los ministerios de Agricultura, Transporte y Educación como los más representativos en las solicitudes a atender por parte de las comunidades y grupos de valor.
- La administración departamental se constituyó en eje articulador entre las entidades responsables de la gestión de políticas públicas y sociales.

3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:

Aquí debe relacionar en el cuadro, en forma detallada, la situación de los recursos por cada una de las vigencias fiscales, entre la fecha de inicio de su gestión y la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, así:

A. Recursos Financieros: *Diligenciar si aplica*

| CONCEPTO                                                                                       | VALOR<br>(Millones de Pesos) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Vigencia Fiscal Año ____ Comprendida entre el día ____ del mes ____ y el día ____ del mes ____ |                              |
| Activo Total                                                                                   |                              |
| • Corriente                                                                                    |                              |
| • No corriente                                                                                 |                              |
| Pasivo Total                                                                                   |                              |
| • Corriente                                                                                    |                              |
| • No corriente                                                                                 |                              |
| Patrimonio                                                                                     |                              |

| CONCEPTO                                                                                       | VALOR<br>(Millones de Pesos) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Vigencia Fiscal Año ____ Comprendida entre el día ____ del mes ____ y el día ____ del mes ____ |                              |
| Ingresos Operacionales                                                                         |                              |
| Gastos Operacionales                                                                           |                              |
| Costos de Venta y Operación                                                                    |                              |
| Resultado Operacional                                                                          |                              |
| Ingresos Extraordinarios                                                                       |                              |
| Gastos Extraordinarios                                                                         |                              |
| Resultado No operacional                                                                       |                              |
| Resultado Neto                                                                                 |                              |

B. Bienes Muebles e Inmuebles: *Diligenciar si aplica*

| CONCEPTO                                                                                       | VALOR<br>(Millones de Pesos) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Vigencia Fiscal Año ____ Comprendida entre el día ____ del mes ____ y el día ____ del mes ____ |                              |
| Terrenos                                                                                       |                              |
| Edificaciones                                                                                  |                              |

| CONCEPTO                                         | VALOR<br>(Millones de Pesos) |
|--------------------------------------------------|------------------------------|
| Construcciones en curso                          |                              |
| Maquinaria y Equipo                              |                              |
| Equipo de Transporte, Tracción y Elevación       |                              |
| Equipos de Comunicación y Computación            |                              |
| Muebles, Enseres y Equipo de Oficina             |                              |
| Bienes Muebles en Bodega                         |                              |
| Redes, Líneas y Cables                           |                              |
| Plantas, Ductos y Túneles                        |                              |
| Otros Conceptos (valorizaciones, software, etc.) |                              |

#### 4. PLANTA DE PERSONAL:

Debe consignar la información consolidada sobre la planta de personal, con los cargos respectivos, cuántos funcionarios tiene inscritos en carrera administrativa, cuántos son de libre nombramiento y remoción y cuántos están en provisionalidad, además deberá indicar las vacantes de las que dispone.

| CONCEPTO                                                  | TOTAL NÚMERO DE<br>CARGOS DE LA<br>PLANTA | NUMERO DE<br>CARGOS<br>PROVISTOS | NUMERO DE<br>CARGOS<br>VACANTES |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Cargos de libre nombramiento y remoción:</b>           |                                           |                                  |                                 |
| A la fecha de inicio de la gestión                        | 4                                         | 3                                |                                 |
| A la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación | 4                                         | 3                                | 1                               |
| Variación porcentual                                      |                                           |                                  |                                 |
| <b>Cargos de Carrera Administrativa:</b>                  |                                           |                                  |                                 |
| A la fecha de inicio de la gestión                        | 7                                         | 7                                |                                 |
| A la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación | 7                                         | 7                                | 0                               |
| Variación porcentual                                      |                                           |                                  |                                 |

#### 5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

Relacione por cada una de las vigencias fiscales entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha la fecha de retiro o ratificación, cada uno de los programas, estudios y proyectos que se hayan formulado para el cumplimiento misional de la entidad. Recuerde entregar los soportes correspondientes, son indispensables para darle continuidad a la gestión, si a ello hubiere lugar.

| DENOMINACIÓN                                                                                 | DESCRIPCIÓN | ESTADO                    |                            | VALOR ASIGNADO<br>(Millones de Pesos) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                              |             | EJECUTADO<br>(Marque "x") | EN PROCESO<br>(Marque "x") |                                       |
| Vigencia Fiscal Año ____ Comprendida entre el día __ del mes _____ y el día __ del mes _____ |             |                           |                            |                                       |
| SE ANEXA INFORME DE GESTION                                                                  |             |                           |                            |                                       |
|                                                                                              |             |                           |                            |                                       |

**6. OBRAS PÚBLICAS: Diligenciar si aplica**

Relacione, por cada una de las vigencias fiscales, entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, cada una de las obras públicas adelantadas y señale si está en ejecución o en proceso. Debe incluir la información correspondiente a las adiciones y/o modificaciones, si se hubieren realizado. Además, debe incluir los valores tales como anticipos, pagos anticipados y pagos parciales entre otros.

Si la obra pública terminó en condiciones anormales, (terminación anticipada, caducidad, etc.) se debe efectuar el respectivo comentario en la columna de observaciones.

Recuerde que cada obra debe tener su propia carpeta de archivo, por lo tanto, debe entregarla debidamente organizada con los soportes correspondientes.

| OBJETO DE LA OBRA PUBLICA                                                                         | NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA | NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL INTERVENTOR | ESTADO                 |                         | VALOR EJECUTADO (millones de pesos) | OBSERVACIONES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------------|---------------|
|                                                                                                   |                                       |                                       | EJECUTADO (Marque "x") | EN PROCESO (Marque "x") |                                     |               |
| Vigencia Fiscal Años ____ Comprendida entre el día __ del mes de ____ y el día __ del mes de ____ |                                       |                                       |                        |                         |                                     |               |
|                                                                                                   |                                       |                                       |                        |                         |                                     |               |
| NO APLICA                                                                                         |                                       |                                       |                        |                         |                                     |               |
|                                                                                                   |                                       |                                       |                        |                         |                                     |               |

**7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES: Diligenciar si aplica**

Relacione por cada una de las vigencias fiscales, entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, los valores presupuestados, los efectivamente recaudados y el porcentaje de ejecución. Recuerde que debe entregar los soportes respectivos.

| INGRESOS                                                                                          |                                         |                                     |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| CONCEPTO DEL INGRESO                                                                              | VALOR PRESUPUESTADO (Millones de Pesos) | VALOR RECAUDADO (Millones de Pesos) | PORCENTAJE DE RECAUDO |
| Vigencia Fiscal Año ____ Comprendida entre el día ____ del mes ____ y el día ____ del mes de ____ |                                         |                                     |                       |
| Aportes de la Nación                                                                              |                                         |                                     |                       |
| Recursos Propios                                                                                  |                                         |                                     |                       |
| Otros Conceptos                                                                                   |                                         |                                     |                       |

| GASTOS                                                                                            |                                         |                                     |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| CONCEPTO                                                                                          | VALOR PRESUPUESTADO (Millones de Pesos) | VALOR EJECUTADO (Millones de Pesos) | PORCENTAJE DE EJECUCIÓN |
| Vigencia Fiscal Año ____ Comprendida entre el día ____ del mes ____ y el día ____ del mes de ____ |                                         |                                     |                         |
| Funcionamiento                                                                                    |                                         |                                     |                         |
| Inversión                                                                                         |                                         |                                     |                         |
| Otros Conceptos                                                                                   | 0                                       | 0                                   | 0                       |

### 8. CONTRATACIÓN (DIFERENTE A OBRA PÚBLICA): *Diligenciar si aplica*

Relacione por cada una de las vigencias fiscales, entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, el número de contratos en proceso y el número de contratos ya ejecutados. Relacione los objetos contractuales, si son de prestación de servicios, si fueron para adquisición de bienes, si fueron de suministro, mantenimiento, asesorías, consultorías, concesiones, fiducias, etc. Así como las modalidades de contratación. No incluya los contratos de obra pública reportados en el punto 6 de la presente Acta de Informe de Gestión.

| MODALIDAD DE CONTRATACIÓN                                                                      | OBJETOS CONTRACTUALES   | No. DE CONTRATOS EN PROCESO | No DE CONTRATOS EJECUTADOS | VALOR TOTAL (Millones de Pesos) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| Vigencia Fiscal Año ____ Comprendida entre el día ____ del mes ____ y el día ____ del mes ____ |                         |                             |                            |                                 |
| Contratación Directa                                                                           | Prestación de Servicios |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | Adquisición Bienes      |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | Suministro              |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | Mantenimiento           |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | Seguros                 |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | Arrendamiento           |                             |                            |                                 |
| Proceso Licitatorio                                                                            | Suscripciones           |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | Prestación de Servicios |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | Adquisición Bienes      |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | Suministro              |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | Mantenimiento           |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | seguros                 |                             |                            |                                 |
|                                                                                                | Arrendamiento           |                             |                            |                                 |

### 9. REGLAMENTOS Y MANUALES:

Relacione a la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, los reglamentos internos y/o manuales de funciones y procedimientos, entre otros, vigentes en la entidad. Mencione la forma por medio de la cual se adoptó y desde cuándo se encuentra vigente. Anexe los actos administrativos por medio de los cuales se adoptaron, son indispensables para la vigencia de los mismos.

| DENOMINACIÓN DEL REGLAMENTO y/o MANUAL | DESCRIPCIÓN | MECANISMO DE ADOPCIÓN Y VIGENCIA | No. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN | FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA |
|----------------------------------------|-------------|----------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|
|                                        |             |                                  |                                        |                              |
|                                        |             |                                  |                                        |                              |
|                                        |             |                                  |                                        |                              |

### 10. CONCEPTO GENERAL:

Debe narrar, de manera muy concreta y clara (máximo dos hojas), su labor administrativa y financiera durante su periodo de gestión, indique cómo se encontraba el despacho al inicio de su periodo y cómo se encuentra al momento de su retiro. Enumere las acciones emprendidas y los resultados que obtuvo, así mismo, haga mención de aquellas actividades que se encuentran en trámite o ejecución al momento de su retiro o ratificación.

La dinámica de la administración del Gobierno de Caldas proporcionó un proceso renovador y aperturista de la Secretaría Privada a partir del rediseño institucional. Desde el 1 de noviembre de 2011, esta secretaría asume un nuevo rol en la resolución de la comunicación con los ciudadanos transformando la concepción de las relaciones endógenas y exógenas de la Gobernación. Al mismo tiempo sufre una evolución metodológica y tecnológica que ha permitido, 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 credibilidad en la institucionalidad, 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 nuevo staff adopta conocimientos en donde se reconoce al ciudadano como el dueño de la información y obliga a la implementación de la normativa nacional relativa a la transparencia, la comunicación, la participación y servicio al ciudadano.

Después de haber modernizado la planta de personal la Secretaría Privada, se consolida como el promotor del desarrollo regional de las políticas de transparencia y el acceso a la información pública, participación ciudadana y el servicio al ciudadano en el Departamento de Caldas, ha dado continuidad a prácticas que han potenciado la participación de los ciudadanos, grupos de interés, sociedad civil y gremios en temas de importancia para cada uno de ellos.

El Gobierno de Caldas implementó hace 4 años una estrategia de Gobierno Abierto para los Caldeses 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 Atención y Servicio al Ciudadano. Estos hechos han visibilizado el departamento de Caldas a nivel nacional, convirtiéndose en modelo de referencia en la implementación de políticas públicas para otros departamentos.

No obstante, estos reconocimientos son muy valiosos para el departamento en el sentido del gobierno, pero son más importantes para los ciudadanos ya que a través del insistente contacto con los ciudadanos se han logrado institucionalizar actividades como la Feria de la Contratación, la Feria de Servicios, los debates públicos en torno a temas de interés para los ciudadanos proporcionados en los Foros por la Transparencia y ese diálogo constante con ciudadanos de todo el departamento en las Jornadas de Apropiación Social de Participación Ciudadana.

*¿Cuál ha sido la clave para lograr posiciones en los rankings nacionales?*

El compromiso de la alta dirección ha sido fundamental para lograr implementar las políticas públicas de transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación y servicio al ciudadano, es una consecuencia entre la coherencia del programa de gobierno de nuestro actual gobernador Luis Carlos Velásquez y la gestión

que se deriva de ella, como se puede visualizar en los programas y metas del Plan de Desarrollo capítulo 3.5.7.2 Sector Fortalecimiento Institucional: Secretaría Privada.

Un relacionamiento eficaz con organismos nacionales nos ha permitido realizar actividades en conjunto que permiten acercar el gobierno nacional a los municipios del departamento, tal es el caso de la Feria Nacional de servicio realizada en el municipio de Riosucio, en donde se hicieron presentes 77 entidades nacionales y departamentales, situación que permitió la integración de la comunidad del alto occidente.

Constituir un equipo de trabajo con personal técnico e interdisciplinario ha sido una estrategia fundamental para lograr mejores escalafones en el ranking nacional de las políticas públicas, un ejemplo de ello se ve reflejado en la evaluación de transparencia en el 2017 donde la gobernación de Caldas ocupó el puesto 17 y hoy en día tenemos un puesto 3 en el ranking nacional entre departamentos.

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 oferta de servicios, la feria de la contratación, los foros, los espacios para el debate público, rendiciones de cuentas, acciones que han permitido establecer relaciones de mutuo beneficio entre estado y ciudadanía.

En cuanto a la Unidad de Comunicaciones y Medios avanza este tercer año de gobierno con un acompañamiento permanente a las gestiones de las 15 secretarías y las entidades descentralizadas de la Administración Departamental, además del apoyo en la gestión desarrollada en las líneas estratégicas del gobernador de Caldas, Luis Carlos Velásquez Cardona, como lo son: Aerocafé, Vivienda, Infraestructura Vial, escenarios deportivos y preparación para Juegos Nacionales y Paranales 2023, y Salud. En este periodo se destacan campañas como *Por los caminos caldenses*, *Indicadores de Gestión y Desempeño*, *Caldas es Natural*, *Ojo Pues*, *En Caldas la violencia escolar NO VA MÁS*, *Por los niños manos a la obra*, entre otras.

PROGRAMAS PENDIENTES POR DESARROLLAR

| ACTIVIDADES Y PROYECTOS II SEM 2022                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | GENERANDO VALOR A LA GESTIÓN PÚBLICA | Responsables                           | Fecha |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|-------|
| Transparencia y Acceso a la Información                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                        |       |
| Asistencia técnica en los municipios de Caldas para promover la transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.                 | Asistencia técnica de servicio incluiremos el botón participa, transparencia y lucha contra la corrupción. Con esta actividad se pretende que los municipios mejoren los resultados de la medición FURAG. Municipios Propuestos: Marmato, Riosucio, Manizales, Filadelfia y Norcasia. Articular con Planeación                                                                                                                                                                                                                                                     | Aracelly Hernandez                   | Agosto a Noviembre                     |       |
| Diseñar y publicar el kit ciudadano anticorrupción                                                                                                            | Herramienta que pretende generar un instrumento de apoyo a los ciudadanos para conocer sus derechos y ayudas para acceder a los beneficios de las leyes políticas. Coordinar con jurídica como facilitador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aracelly Hernandez                   | Octubre                                |       |
| Acciones pedagógicas para fortalecer las competencias de los funcionarios                                                                                     | Articular con los responsables de gestionar los aplicativos de registro de la documentación del proceso contractual, dictar una capacitación a Supervisores de Contrato, como también dictar una capacitación en torno al cumplimiento de la resolución 1519 de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Contar con el apoyo de MinTIC                                                                                                                                                                                                                     | Aracelly Hernandez                   | Agosto                                 |       |
| Seguimiento y presentación de la Evaluación ITA                                                                                                               | En el segundo semestre se da cuenta de los avances en el INDICADOR DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN (ITA), medido por la Procuraduría General de la Nación, según lo dispuesto en la ley 1712 de 2014 donde se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos. Concentrarse en un cierre incluyendo a los Alcaldes, incluido el plan de Gobierno, una estrategia distinta e innovadora de transparencia, crear un ranking entre Alcaldías, con acompañamiento de Planeación | Aracelly Hernandez                   | Pendiente confirmación de Procuraduría |       |
| Participación Ciudadana                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                        |       |
| Realizar jornadas formativas de apropiación social de participación ciudadana en los municipios del departamento.                                             | Con esta estrategia se pretende mejorar el nivel de relacionamiento de la administración con los ciudadanos mediante el taller del municipio que queremos e incentivo a la participación ciudadana. Municipios Norcasia y La Dorada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Yamile Uribe                         | Agosto a Noviembre                     |       |
| Asesoría para realizar la audiencia pública de rendición de cuentas con la ciudadanía                                                                         | Promoción de los espacios de participación ciudadana, asegurando el seguimiento y evaluación de la gestión de la Gobernación, a través del diálogo con la comunidad. El municipio que se propone es Manizales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Yamile Uribe                         | Noviembre                              |       |
| 2 rendiciones de cuentas por Nodos Territoriales, de acuerdo a los lineamientos del decreto 230 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública | Una (1) rendición en el marco de la Feria Acércate en Riosucio el 2 de julio "Nodo Territorial Caldas, Caldas te Cuenta - Activadores por la Gente". La segunda se propone un Nodo Territorial orientado a los programas de Vivienda, proyectos de vivienda y escuelas - Guía de todos los componentes de vivienda y validarlos con el área de comunicaciones.                                                                                                                                                                                                     | Yamile Uribe                         | Julio y Septiembre                     |       |
| Lanzamiento de la Política de Participación Ciudadana                                                                                                         | Por medio de la cual la Gobernación adopta los lineamientos de Participación Ciudadana y sus estrategias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Yamile Uribe                         | Octubre                                |       |
| Servicio al Ciudadano                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                        |       |
| Realizar las Ferias de Servicio "Mas Cerca de la Gente", acercar al ciudadano a la oferta pública Nacional, Departamental y Municipal.                        | Ferias de Servicio Institucional que lleva el portafolio de servicios, oferta académica e información en general a las regiones más apartadas de Caldas. La primera feria del II semestre es la Feria Acércate, la más grande realizada en el Departamento (Municipio de Riosucio). La segunda Feria se está programando en el municipio de Manizales, que tiene alcance a los municipios de la SUBREGION ALTO ORIENTE (Manizales, Manizales, Pensilvania).                                                                                                        | Diego A. Paredes                     | Julio y Noviembre                      |       |
| Promover el espacio de encuentro "PACTO POR EL SERVICIO AL CIUDADANO, UNIDOS ES POSIBLE", Mesa Departamental de Servicio al Ciudadano.                        | Espacio estratégico por medio del cual se brinda asistencia técnica en la implementación de las buenas prácticas de la Política de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de consolidar una cultura de servicio que nos caracterice a nivel nacional y que logre acercar los resultados del FURAG de los municipios a los logros de la Gobernación de Caldas.                                                                                                                                                                                                      | Diego A. Paredes                     | Septiembre                             |       |
| Realizar el primer concurso de lenguaje Claro entre los municipios de Caldas.                                                                                 | Con esta actividad pretendemos apropiarnos las buenas prácticas de comunicación con el ciudadano por medio de los protocolos de lenguaje claro. El reconocimiento, a las alcaldías que sobresalgan con sus trabajos, se realizará en el marco de la Feria Acércate en Riosucio                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Diego A. Paredes                     | Julio                                  |       |
| Fortalecimiento de las competencias de los Líderes de Gestión de Peticiones                                                                                   | Se programaran 2 sesiones de trabajo para capacitar a los funcionarios y líderes de gestión de peticiones con la intención de mejorar el cumplimiento del indicador de oportunidad de respuestas a peticiones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Diego A. Paredes                     | Agosto y Octubre                       |       |

Relacione los manuales, instructivos y procedimientos utilizados en el desarrollo de las funciones:

| Informes que deben presentarse | Periodicidad | Fechas | Fuentes de Información |
|--------------------------------|--------------|--------|------------------------|
|                                |              |        |                        |
|                                |              |        |                        |
|                                |              |        |                        |

Relacione los comités en los cuales participa como miembro o delegado

EN LA ACTUALIDAD NO HAGO PARTE DE NINGUN COMITÉ

Anexar:

- Constancia del Grupo de Bienes Muebles, de la entrega de los elementos devolutivos a cargo, y el estado en que se entregan.
- Constancia de la Unidad de Gestión Documental,
- Constancia Generada por el Sistema Forest, donde se indique que no tiene documentos pendientes por gestionar
- Devolución del Carnet o el denuncia en la pagina de la Policía (en caso de no tenerlo)
- Formato de Bienes y Rentas a la fecha de Retiro
- Evaluación de los funcionarios su cargo a la fecha de retiro

11. FIRMA:



NOMBRE Y FIRMA

FUNCIONARIO SALIENTE, RESPONSABLE

(Titular o representante Legal)



NOMBRE Y FIRMA *Sandra Milena Echeverri Coto*

JEFE DE CONTROL INTERNO

O SU DELEGADO

12. OTRAS FIRMAS:

En caso de muerte, incapacidad por enfermedad o ausencia injustificada de que trata el artículo 8º de la Ley 951 de 2005.

NOMBRE Y FIRMA

FUNCIONARIO DE JERARQUÍA

INMEDIATA INFERIOR

(Autorizado)

Relación de la Autorización previa del jefe Inmediato: No. \_\_\_\_\_

Fecha. \_\_\_\_\_

NOMBRE, CARGO, FIRMA y No. C.C.  
PRIMER TESTIGO

NOMBRE, CARGO, FIRMA y No. C.C.  
SEGUNDO TESTIGO

## INFORME DE GESTIÓN SECRETARÍA PRIVADA

La dinámica de la administración del Gobierno de Caldas proporcionó un proceso renovador y aperturista de la Secretaría Privada a partir del rediseño institucional. Desde el 1 de noviembre de 2017 esta secretaría asume un nuevo rol en la resolución de la comunicación con los ciudadanos transformando la concepción de las relaciones endógenas y exógenas de la Gobernación. Al mismo tiempo sufre una evolución metodológica y tecnológica que ha permitido, 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 credibilidad en la institucionalidad, 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 nuevo staff adopta conocimientos en donde se reconoce al ciudadano como el dueño de la información y obliga a la implementación de la normativa nacional relativa a la transparencia, la comunicación, la participación y servicio al ciudadano.

Después de haber modernizado la planta de personal la Secretaría Privada, se consolida como el promotor del desarrollo regional de las políticas de transparencia y el acceso a la información pública, participación ciudadana y el servicio al ciudadano en el Departamento de Caldas, ha dado continuidad a prácticas que han potenciado la participación de los ciudadanos, grupos de interés, sociedad civil y gremios en temas de importancia para cada uno de ellos.

El Gobierno de Caldas implementó hace 4 años 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 Atención y Servicio al Ciudadano.

Estos hechos han visibilizado el departamento de Caldas a nivel nacional, convirtiéndose en modelo de referencia en la implementación de políticas públicas para otros departamentos. No obstante, estos reconocimientos son muy valiosos para el departamento en el sentido del gobierno, pero son más importantes para los ciudadanos ya que a través del insistente contacto con los ciudadanos se han logrado institucionalizar actividades como la Feria de la Contratación, la Feria de Servicios, los debates públicos en torno a temas de interés para los ciudadanos proporcionados en los Foros por la Transparencia y ese diálogo constante con ciudadanos de todo el departamento en las Jornadas de Apropiación Social de Participación Ciudadana.

*¿Cuál ha sido la clave para lograr posiciones en los rankings nacionales?*

El compromiso de la alta dirección ha sido fundamental para lograr implementar las políticas públicas de transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación y servicio al ciudadano, es una consecuencia entre la coherencia del programa de gobierno de nuestro actual gobernador Luis Carlos Velásquez y la gestión que se deriva de ella, como se puede visualizar en los programas y metas del Plan de Desarrollo capítulo 3.5.7.2 Sector Fortalecimiento Institucional: Secretaría Privada.

Un relacionamiento eficaz con organismos nacionales nos ha permitido realizar actividades en conjunto que permiten acercar el gobierno nacional a los municipios del departamento, tal es el caso de la Feria Nacional de servicio realizada en el municipio de Ruiosucio, en donde se hicieron presentes 77 entidades nacionales y departamentales, situación que permitió la integración de la comunidad del alto occidente.

Constituir un equipo de trabajo con personal técnico e interdisciplinario ha sido una estrategia fundamental para lograr mejores escalafones en el ranking nacional de las políticas públicas, un ejemplo de ello se ve reflejado en la evaluación de transparencia en el 2017 donde la gobernación de Caldas ocupó el puesto 17 y hoy en día tenemos un puesto 3 en el ranking nacional entre departamentos.

*La confianza institucional*

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 oferta de servicios, la feria de la contratación, los foros, los espacios para el debate público, rendiciones de cuentas, acciones que han permitido establecer relaciones de mutuo beneficio entre estado y ciudadanía.

El presente documento pretende mostrar de manera detallada aquellas acciones que han posicionado al Gobierno de Caldas como uno de los más transparentes e inclusivos del país en estos 3 años de gobierno.

**VERONICA LLAMOSA PÉREZ**

Secretaria Privada

## Contenido

|                                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INFORME DE GESTIÓN SECRETARÍA PRIVADA.....                                                                                                | 1  |
| 1. LA SECRETARÍA PRIVADA.....                                                                                                             | 7  |
| 1. PROPÓSITO PRINCIPAL .....                                                                                                              | 8  |
| 2. PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL PROGRAMA DE GOBIERNO PARA LA GOBERNANZA,<br>TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO..... | 10 |
| 3. METAS DE RESULTADO PLAN DE DESARROLLO.....                                                                                             | 10 |
| 3.1 La política de Transparencia y Acceso a la Información Pública: .....                                                                 | 11 |
| 3.2 Política de Participación ciudadana.....                                                                                              | 12 |
| 3.3 Política de Atención y Servicio al Ciudadano.....                                                                                     | 13 |
| 4. AVANCE PRESUPUESTAL SECRETARÍA PRIVADA.....                                                                                            | 14 |
| 4.1 Año 2020.....                                                                                                                         | 14 |
| 4.2 Año 2021.....                                                                                                                         | 15 |
| 4.3 Año 2022.....                                                                                                                         | 16 |
| 4.3.1. Presupuesto pendiente por ejecutar 2022.....                                                                                       | 17 |
| 5. AVANCE FÍSICO Y METAS DE PRODUCTO PLAN DE DESARROLLO .....                                                                             | 18 |
| 5.1 SUBPROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....                                                                   | 19 |
| 5.1.1 Ferias de Transparencia .....                                                                                                       | 19 |
| 5.1.2 Foros de Transparencia .....                                                                                                        | 25 |
| 5.1.3 Asistencias Técnicas a Municipios en Temas de Gobierno Abierto.....                                                                 | 29 |
| 5.2 SUBPROGRAMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....                                                                                          | 38 |
| 5.2.1 Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.....                                                                                    | 39 |
| 5.2.2 Jornadas de apropiación social de participación Ciudadana.....                                                                      | 51 |
| 5.2.3 Otras Formas de Apropiación Social de Participación Ciudadana.....                                                                  | 56 |
| 5.3 SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....                                                                                  | 62 |
| 5.3.1 Feria de Servicio al ciudadano .....                                                                                                | 62 |

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 6. GESTIONES TRANSVERSALES DE LA SECRETARIA PRIVADA ARTICULACIÓN CON MIPG ..... | 66 |
| 6.1 Transparencia y Acceso a la Información Pública.....                        | 66 |
| 6.2 Participación Ciudadana .....                                               | 66 |
| 6.3 Servicio al ciudadano .....                                                 | 68 |
| 7. PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2020 -2023 .....            | 69 |
| 7.1 Seguimientos PAAC del año 2020.....                                         | 72 |
| 7.2 Seguimiento PAAC del año 2021 .....                                         | 73 |



Gobierno de  
**CALDAS**

PRIMERO  
LA GENTE

## 1. LA SECRETARIA PRIVADA

Como se expresa en la parte introductoria, la Secretaría Privada tuvo una transformación dada la reestructuración o modernización de la planta de personal que se ofició el día de 1 de noviembre de 2017; el nuevo rol de la Secretaría Privada busca el mejoramiento de la relación entre el estado y el ciudadano a través de estrategias en materia de transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana, innovación y uso de nuevas tecnologías para generar cambios posibles y concretos.

La transformación tuvo su fundamentación en la estrategia para Gobierno Abierto que propone la AGA (Alianza Para Gobierno Abierto), estos estándares internacionales finalmente determinaron la estructura que se encuentra en funcionamiento actualmente en la Secretaría Privada en concordancia con su filosofía "facilitar el acercamiento entre el Gobierno Nacional y la Sociedad Civil, poniendo énfasis en garantizar un real respeto de los derechos fundamentales y niveles cada vez más altos de calidad de vida" (AGA Colombia, 2018).

La Secretaría privada según el decreto 00900 del 24 de diciembre de 2001, el objeto principal se basaba en una asistencia al Despacho del Gobernador, coordinación de los planes programas y proyectos con las diferentes dependencias de entidades descentralizadas.

Actualmente el proceso principal que agrupa las actividades de Buen Gobierno se concentran en 4 áreas específicas comunicación y divulgación, Buen Gobierno, Transparencia y Atención al Ciudadano tal como se observa en el siguiente gráfico.



## 1.1 PROPÓSITO PRINCIPAL

Fomentar e implementar prácticas de buen gobierno, ha sido una de las funciones a cargo de la Secretaría Privada. Es así como estas prácticas se vincularon como propósitos en el Plan de Desarrollo "Unidos es Posible" dándole coherencia a la misión y la visión de la secretaría. En este sentido, la Secretaría Privada se encarga del Diseño, Gerencia y

Evaluación de los proyectos de inversión que proporcionan el cumplimiento de las metas y resultados del Plan de Desarrollo. Es así como la responsabilidad de la Secretaría Privada 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 los requeridos por la administración sino por la función pública que se presentan cada año como: el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, plan de Acción de la Secretaria Privada, Plan de Compras y Contratación y el Plan Institucional de Participación ciudadana entre otros.

Bajo esta premisa, se encuentra la administración del equipo de trabajo que opera la estrategia y que finalmente ofrece los resultados que impactan las obligaciones adquiridas por la Secretaría Privada ante la ciudadanía caldense. Estas obligaciones entre otras están determinadas por la normativa que relacionamos a continuación:

Ley 1712 de 2014, Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 2013 de 2019, Principios de pluralidad y transparencia

Resolución 1519 de 2020, estándares de publicación de información

Ley 1757 de 2015, Participación Ciudadana

Ley 2195 de 2022, Medidas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción

Modelo de gestión pública eficiente, documento CONPES 3785 de 2013

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Función Pública con sus diferentes manuales o guías de implementación.

Son entonces estas normas las que le dan vida a la misión y función de la Secretaría Privada de la Gobernación de Caldas.

## 2. PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL PROGRAMA DE GOBIERNO PARA LA GOBERNANZA, TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Como se explica en el punto anterior, la manera de materializar los objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo, es a través de los proyectos de inversión. La secretaría privada ha registrado en la secretaría de Planeación 2 proyectos, 1 proyecto para fortalecimiento de la confianza en la gestión del Gobierno de Caldas (440984) y 2 proyecto para el fortalecimiento de las relaciones entre el ciudadano y el Gobierno de Caldas mediante espacios de participación ciudadana para el control social de la gestión. (442111).

El proyecto 1 tiene como finalidad mejorar el nivel de acceso a la información pública de la administración para darle cumplimiento a la normativa y garantizar herramientas para que los ciudadanos puedan hacer control social de la gestión del departamento y el proyecto 2 pretende mediante actividades mejorar el nivel de relacionamiento de la administración con los ciudadanos para la participación de estos en espacios democráticos.

En este orden de ideas, estos 2 proyectos contribuyen al cumplimiento del propósito de 3 políticas públicas, participación ciudadana, transparencia y acceso a la información pública y atención y servicio al ciudadano.

## 3. METAS DE RESULTADO PLAN DE DESARROLLO

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 Atención 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 en estos 3 años han mostrado 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.

Como se observa a continuación, no sólo hemos aumentado en la meta planteada, sino que se superaron las expectativas, proporcionando ubicaciones notables en el ranking nacional, como se observa.

Es importante destacar que los puntajes obtenidos en la evaluación del FURAG, han ubicado al Departamento de Caldas en el 3 puesto en el Ranking Nacional en las tres políticas en lo que llevamos del cuatrienio, defendiendo esta posición año tras año.

### 3.1 La política de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

Como se observa, notamos incrementos considerables en la evaluación del FURAG, esta evaluación es realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública cada año y pone de cara los departamentos el cumplimiento de 18 políticas públicas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. La política de transparencia viene presentando un indicador con tendencia al alza durante el periodo en cuestión (2020-2022), su comportamiento ha mostrado que durante la primera evaluación el incremento representa un 3.8 puntos porcentuales ubicando el indicador de cumplimiento en un 97,2/100 y en la

segunda evaluación se obtuvo un incremento del 0,9 puntos porcentuales, ubicando el indicador en un cumplimiento del 98,1/100.



*¿Cómo se ha logrado incrementar este puntaje?* La ley 1712 representa un instrumento para la lucha contra la corrupción, en ese sentido la Jefatura de Gobierno Abierto, adopta la estrategia de realizar de manera periódica el mantenimiento a los canales de información, fundamental en este logro. Una lista de chequeo de requisitos para la Web, es también es un instrumento que nos ha permitido hacer monitoreo constante de informes y datos de cara a la normativa y ha sido posible mantener la información actualizada de las Secretarías.

Estos resultados ponen al Departamento de Caldas en el 3er puesto en el ranking nacional entre departamentos.

### 3.2 Política de Participación ciudadana

La evaluación de FURAG, muestra una política del Participación Ciudadana con tendencia al alza, la medición correspondiente a este periodo de gobierno nos indica que en el año 2020 la gobernación obtuvo 0,8 puntos porcentuales, ubicando el indicador en 97,4 y en el segundo periodo de evaluación 2021, este indicador igualmente sube 0,8 poniendo esta política en un 98,2.



Al igual que en la política anterior Caldas ocupa el tercer puesto en el ranking nacional.

### 3.3 Política de Atención y Servicio al Ciudadano

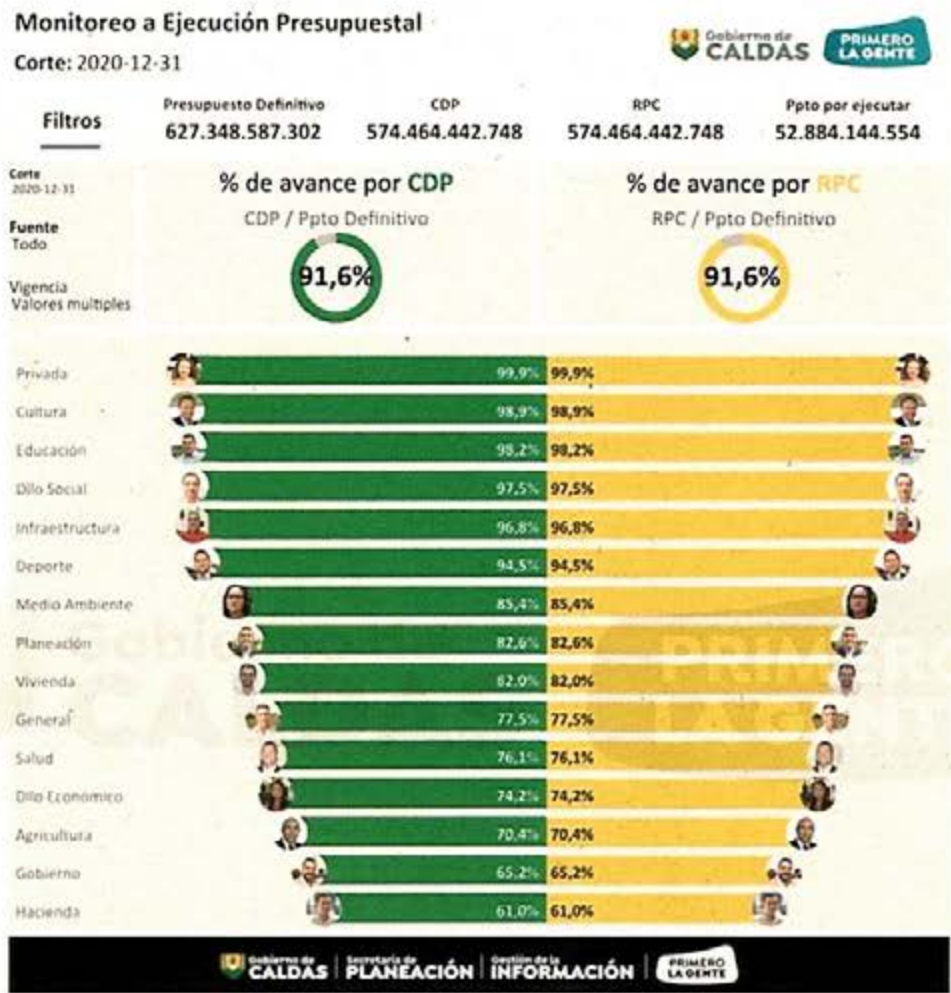
El servicio al ciudadano es el punto de interacción entre la comunidad y la Gobernación de Caldas. Constitucionalmente, vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes con el buen servicio prestado por el Gobierno a toda la comunidad. La Constitución manifiesta de manera categórica que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

En este sentido la Gobernación de Caldas ha avanzado en el cumplimiento de la normativa y muestra indicadores tendientes al alza como se observa la ilustración a continuación. En el primer periodo aumenta el cumplimiento 0.9 puntos porcentuales en el año 2020. En el año 2021 se incrementó 0.9 puntos porcentuales ubicando a la Gobernación en el 3 puesto entre gobernaciones.



4. AVANCE PRESUPUESTAL SECRETARÍA PRIVADA

4.1 Año 2020

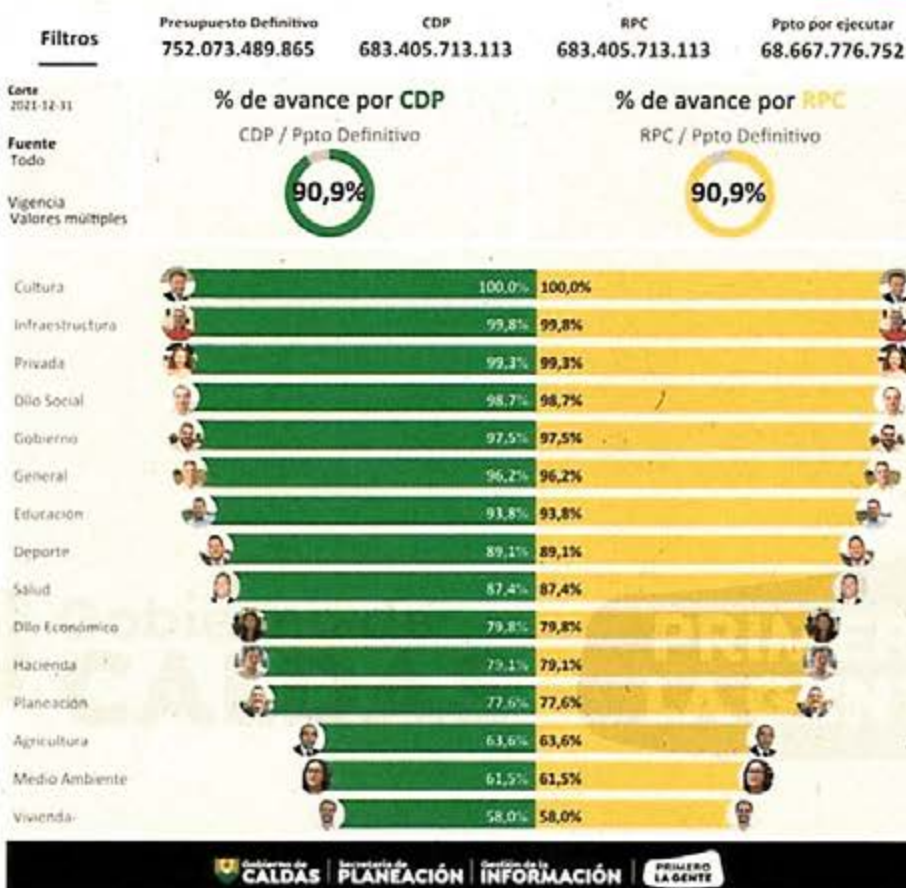


La Secretaría Privada para la vigencia del año 2020 agotó en un 99,9% el presupuesto planificado los cuales se reflejan con los Certificados de Disponibilidad Presupuestal y los Registros Presupuestales de compromiso, la diferencia del 0,1% corresponde a la eficiencia lograda en un proceso de contratación de selección abreviada de mínima cuantía por oferta del proponente.

## 4.2 Año 2021

## Monitoreo a Ejecución Presupuestal

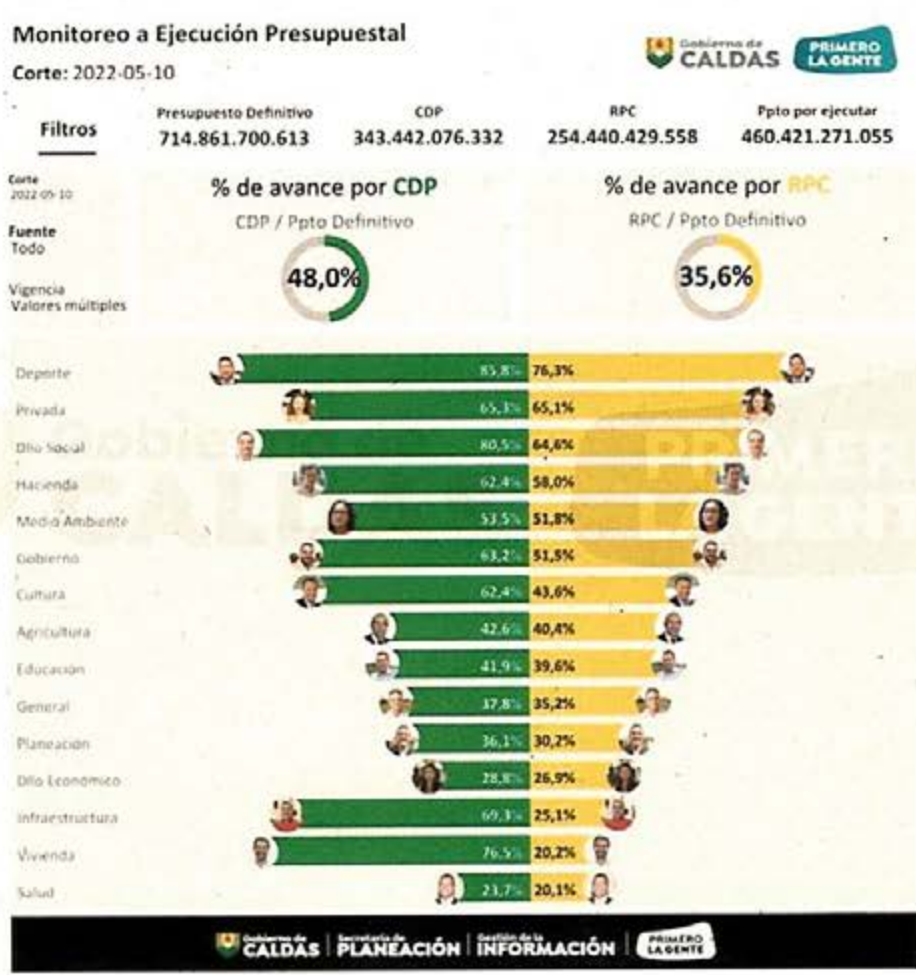
Corte: 2021-12-31



Para este periodo el avance presupuestal fue agotado en un 99,3% dado el reporte de expedición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal, por otra parte, el reporte de avance de registro presupuestal de compromiso se agotó en un 99,3, por acción de eficiencia en el proceso de contratación de mínima cuantía.

Como se explica, en el avance presupuestal de la Secretaría Privada, los montos fueron agotados en su totalidad en el periodo 2020 y 2021 y la contratación programada se realizó sin novedades. En lo que va transcurrido del año 2022 se ha ejecutado el 65,3%, se espera terminar la contratación en agosto del presente año.

4.3 Año 2022



Para lo que se registra en el año 2022, la secretaría Privada en avances de Certificado de Disponibilidad Presupuestal lleva ejecutados el 65,3% y 65,1% en Registro Presupuestal de compromiso. El porcentaje restante se ejecutará en el segundo semestre del año 2022.

4.3.1. Presupuesto pendiente por ejecutar 2022

| Contrato - Objeto                                                                 | Valor                 | Modalidad      | Resumen del Estado                                                                                                           | Fecha de publicación | Proyecto | Nombre del Proyecto                                                                                                                                                        | Programa                                                                                  | Fuente de Financiación |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Contac-Center                                                                     | \$ 38.000.000         | Mínima Cuantía | Adición al contrato de Contac-center                                                                                         | Julio 18 de 2022     | 442111   | Fortalecimiento de las relaciones entre ciudadano y el gobierno de caldas mediante espacios de participación ciudadana, para el control social del departamento de Caldas. | Gobierno Abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano | Recursos Propios       |
| Adición contrato de logística                                                     | \$ 234.950.000        | Directa        | Monto agotable. La adición corresponde al valor a invertir en 5 rendiciones de cuentas cumplimiento (Decreto 230 marzo 2021) | Agosto 18 de 2022    | 442111   | Fortalecimiento de las relaciones entre ciudadano y el gobierno de caldas mediante espacios de participación ciudadana, para el control social del departamento de Caldas. | Gobierno Abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano | Recursos Propios       |
| Plan de Medios                                                                    | \$ 93.352.450         | Directa        | Pendiente por estudio de mercado                                                                                             | Junio 22 de 2022     | 442111   | Fortalecimiento de las relaciones entre ciudadano y el gobierno de caldas mediante espacios de participación ciudadana, para el control social del departamento de Caldas. | Gobierno Abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano | Recursos Propios       |
| Difusion y articulacion de las estrategias de la ejecucion del plan de desarrollo | \$ 500.000.000        | Directa        | Dinero de Planeación                                                                                                         | Agosto de 2022       | 440984   | Fortalecimiento de la confianza de la gestión del gobierno de caldas                                                                                                       | Gobierno Abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano | Recursos Propios       |
| <b>Total</b>                                                                      | <b>\$ 866.302.450</b> |                |                                                                                                                              |                      |          |                                                                                                                                                                            |                                                                                           |                        |

## 5. AVANCE FISICO Y METAS DE PRODUCTO PLAN DE DESARROLLO

En el Plan de Desarrollo Departamental, la Secretaría Privada registra un programa denominado Gobierno para la Gobernanza y la Transparencia que abarca tres políticas públicas, Transparencia y Acceso a la Información Pública, participación ciudadana y servicio al ciudadano sobre las cuales reposan en los subprogramas y las actividades. Con el fin de darle cumplimiento a este propósito, se han registrado 2 proyectos estratégicos, los cuales han considerado las 3 políticas a las cuales hemos hecho mención y comprometido una serie de actividades llevadas a cabo al 100% en el periodo 1/2020 y 100% en el periodo 2/2021, como se ve a continuación.

### Avance del cuatrienio

#### Monitoreo a Avance Físico del Plan de Desarrollo por Secretaría

| Secretaría                                                                                                                                                  | N° de metas                                                                                                                                                 | 1% - 50%   | 50% - 70%             | >70% de avance |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------|----------------|
| Privada                                                                                                                                                     | 7<br>(100%)                                                                                                                                                 | 2<br>(29%) | 3<br>(43%)            | 2<br>(29%)     |
| Indicador                                                                                                                                                   | Meta Producto                                                                                                                                               |            | Avance Cuatrienio (%) |                |
| Realizar 3 foros, encuentros o actividades con la ciudadanía para promover la transparencia y lucha contra la corrupción o servicio al ciudadano.           | Realizar 3 foros, encuentros o actividades con la ciudadanía para promover la transparencia y lucha contra la corrupción o servicio al ciudadano.           |            | 64.7                  |                |
| Realizar 6 audiencias públicas de rendición de cuentas con la ciudadanía.                                                                                   | Realizar 6 audiencias públicas de rendición de cuentas con la ciudadanía.                                                                                   |            | 50.0                  |                |
| Realizar 4 espacios de encuentro de la mesa departamental de servicio al ciudadano del departamento de Caldas.                                              | Realizar 4 espacios de encuentro de la mesa departamental de servicio al ciudadano del departamento de Caldas.                                              |            | 50.0                  |                |
| Realizar 15 jornadas de apropiación social ciudadana en los municipios del departamento.                                                                    | Realizar 15 jornadas de apropiación social ciudadana en los municipios del departamento.                                                                    |            | 25.00                 | 112.5          |
| Realizar 27 asistencias técnicas en los municipios de Caldas para promover la transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. | Realizar 27 asistencias técnicas en los municipios de Caldas para promover la transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. |            | 28.57                 | 59.3           |
| Realizar 10 ferias de servicio al ciudadano en los municipios de Caldas.                                                                                    | Realizar 10 ferias de servicio al ciudadano en los municipios de Caldas.                                                                                    |            | 33.33                 | 60.0           |
| Realizar 3 Ferias de Transparencia en la vigencia 2020-2023.                                                                                                | Realizar 3 Ferias de Transparencia en la vigencia 2020-2023.                                                                                                |            | 100.00                | 100.0          |

5.1 SUBPROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Le ley 1712 de 2014, es un instrumento normativo que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en nuestro país. Su principal objetivo se centra en que todos los organismos del Estado Colombiano, persona natural o jurídica que ejerza función pública delegada, o administre recursos de naturaleza u origen público deberá poner a disposición de los ciudadanos o interesados información de manera oportuna, completa, reutilizable, veraz y procesable en formatos accesibles de su gestión y operación.

| Subprograma                                                                                                                                                 | Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción                                                                                                                |            |                 |           |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|-----------|-------------|
| 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                                                                                                                                                                      | Línea Base | Meta Cuatrienio | Meta 2022 | Avance 2022 |
| Realizar 3 Ferias de Transparencia en la vigencia 2020-2023.                                                                                                | Número de Ferias de Transparencia realizadas.                                                                                                                                              | 0          | 3               | 1         | 1           |
| Realizar 3 foros, encuentros o con la ciudadanía para promover la transparencia y lucha contra la corrupción o servicio al ciudadano.                       | Número de foros, encuentros o actividades con la ciudadanía para promover la transparencia y lucha contra la corrupción o servicio al ciudadano realizados.                                | 0          | 3               | 1         | 1           |
| Realizar 27 asistencias técnicas en los municipios de Caldas para promover la transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. | Número de asistencias técnicas realizadas.                                                                                                                                                 | 0          | 27              | 7         | 2           |

5.1.1 Ferias de Transparencia

Con el propósito de hacer visible la oferta de contratación de la Gobernación de Caldas y de darle cumplimiento a los compromisos firmados con la Secretaria de Transparencia de la Vicepresidencia, representantes de la sociedad civil, y de darle cumplimiento a las actividades plasmadas en el Plan de Desarrollo, esta jefatura se encarga de Diseñar, dirigir la implementación y poner a disposición de los ciudadanos la Feria de Transparencia. Hasta

el momento hemos llevado a cabo 3 ferias de Transparencia correspondientes a los años 2020, 2021 y 2022.

#### 5.1.1.1 Feria de Transparencia y servicios 2020

Participaron en este evento sociedad civil, academia, instituciones regionales y de orden nacional, secretarías de despacho del departamento. En el espacio de la feria se desarrollaron conferencias, talleres y actividades pedagógicas con el propósito de fomentar la transparencia, la cultura y la integridad.

Por primera vez esta feria incorpora un propósito se trata de la feria de servicios. Este hecho ha transformado la feria de transparencia en el sentido de no solo exponer la contratación, se vincularon a esta feria los servicios de las diferentes secretarías, además atendieron esta convocatoria instituciones de carácter departamental.



| Numero de Ferias de Transparencia programadas para la vigencia 2020 |          | Cantidad 1                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procesos de Contratación Presentados por Modalidad                  | Año 2020 | Asistentes                                                                                                  |
| Licitación pública                                                  | 17       | <br>200 asistentes aprox |
| Convenio de asociación                                              | 4        |                                                                                                             |
| Convenio interadministrativo                                        | 31       |                                                                                                             |
| Selección abreviada                                                 | 18       |                                                                                                             |
| Mínima cuantía                                                      | 15       |                                                                                                             |

2.1.1.2 Feria de transparencia 2021

Para esta ocasión se diseñó un espacio para conferencia en la jornada de la mañana de manera virtual en los que participaron:

Secretaría de Transparencia de la vicepresidencia con su exposición PACO herramienta anticorrupción en contratación pública, Gabriel Andrés Alzate Acuña (Conferencia realizada el 5 de mayo a las 10:00am).

Función pública con Información en tiempos de pandemia, Adriana Vargas Tamayo (Conferencia realizada el 5 de mayo a las 9:00am)

Corporación Cívica de Caldas con Veeduría en la Contratación Pública, Camilo Vallejo Giraldo (Conferencia realizada a las 10:00am)

Cámara de comercio de Manizales con Procedimientos de RUP Registro Único de Proponentes, Andrés Felipe Díaz Jaramillo (Conferencia realizada el 5 de mayo a las 8:00am)

Por tratarse de una feria virtual, fue un espacio abierto para toda clase de público, es así como se presentaron las siguientes novedades durante el lanzamiento:

15 stand atendidos por las secretarías y la cámara de comercio de Manizales

52 preguntas realizadas durante los en vivo

295 interacciones en el chat de en vivos

359 minutos en vivo de conferencias

1287 asistentes a las conferencias

459 personas registradas en las conferencias

48,334 minutos vistos en total de conferencias



### 2.1.1.3 Feria de transparencia y servicios 2022

En el contexto del Plan de Desarrollo del Gobierno de Caldas para la vigencia 2022, realizó la Feria de Servicios y Feria de Transparencia (contratación). En este año se llevan a cabo dos actividades de manera conjunta, el día 23 de febrero con horario de 9 am a 2 pm, en la plaza de Bolívar de la ciudad de Manizales, donde participaron 123 expositores y servidores, 338 ciudadanos en vacunación y 141 ciudadanos en los diferentes stand de servicios y contratación, para un total de 602 participantes.

En la Feria de Contratación se contó con la participación de las secretarías de: Agricultura, Desarrollo Social, Cultura, Desarrollo - Empleo e Innovación, Vivienda, Deportes, Gobierno, Medio Ambiente, Planeación e Infraestructura; así como las entidades descentralizadas como Industria Licorera de Caldas y Dirección Territorial de Salud, por otra parte, el desarrollo de las Ferias estuvo acompañada de Entidades externas tales como: Fondo Nacional del Ahorro, Cámara y Comercio, Alcaldía de Manizales, SENA, CONFA (Bolsa de Empleo), ICBF, Departamento de la Prosperidad Social, Corpocaldas, Defensoría del Pueblo y Unidad de Víctimas.

Cabe señalar que con el propósito de generar espacios para dar a conocer la labor de entidades que trabajan en la ejecución de políticas públicas y sociales se tuvieron algunas exposiciones como: Barrio Amigo, Origen Caldas, mujeres víctimas, mujeres emprendedoras y animalistas.

Se convocó una jornada de Vacunación en vista de el problema de salud pública producido por el Covid-19, en la que hizo presencia la Dirección Territorial de Salud de Caldas, en asocio con la Alcaldía de Manizales la vigencia 2022, además de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas de carácter departamental y municipal.

Es importante resaltar que EXPOCALDAS en esta ocasión para su realización atendió el llamado de la Contraloría Municipal de Manizales para incorporar este evento en la Semana

de la Participación Ciudadana. En conclusión el evento es una apuesta para fortalecer el acceso a la información y a los servicios de la Gobernación de Caldas. Mediante esta quinta versión de la Feria de Transparencia, se logró mostrar a los ciudadanos las ofertas de contratación con pluralidad de oferentes para la vigencia 2022 y por otra parte exponer la oferta de servicios que tiene la Administración Departamental y de otras entidades participantes cuya misión es contribuir al desarrollo social y económico de las regiones.



Como se observa en el esquema de cumplimiento del Plan de Acción, se ha cumplido en su totalidad con el número de Ferias Programadas para este cuatrienio por parte de la Secretaria Privada, según lo estipulado en el Plan de Desarrollo "Unidos es Posible".

#### 5.1.2 Foros de Transparencia

El foro de transparencia es otra actividad que la jefatura de Gobierno Abierto se encarga de planear, diseñar y poner marcha como un proyecto que proporciona espacios para el debate público, tiene como propósito generar espacios de debate y reflexión con actores sociales, académicos y civiles en temas de interés para los ciudadanos, durante el periodo comprendido entre el enero de 2020 y mayo del 2022, se han realizado 3 foros:

##### 5.1.2.1 Foro año 2020

Este foro se denominó HABLEMOS SOBRE PAUTA PUBLICITARIA EN ENTIDADES PÚBLICAS. Se programó con el propósito de generar opinión pública acerca de la problemática de servicios de comunicación y medios para el Estado, hacer recomendaciones a los gobiernos en materia de contratación con medios, con el fin de reducir los riesgos de corrupción. Dada las condiciones sanitarias a causa de la pandemia ocasionada por el COVID 19, este foro se realizó bajo la modalidad virtual.

##### **Invitados panelistas:**

María Paula Martínez- Proyecto Antonio Nariño

Camilo Vallejo - Corporación Cívica de Caldas

Jhonatan Back - Fundación para la libertad de prensa

José Andrés Omeara - Director de la Agencia de Colombia CompraEficiente

Luis Carlos Velásquez - Gobernador de Caldas

## Métricas del Live en YouTube



ALCANCE TOTAL DE LA CAMPAÑA:

**135.192 USUARIOS**

INTERACCIONES DE LA CAMPAÑA:

**554 Interacciones** (reacciones y compartidos)

### ANALISIS

Fue un muy bien evento a nivel digital, las métricas y resultados de estos eventos en Facebook, nunca serán iguales sobre el canal de YouTube, ya que en esta última red social no contamos con la misma audiencia y sostener participantes es más complejo.

97 espectadores es un excelente número de asistentes para este canal, después del evento, ganamos 22 suscriptores nuevos.

## Historias Instagram



+ 1.580 de alcance en el post del feed

**TOTAL DE ALCANCE INSTAGRAM: 3.521**

### 5.1.2.2. Foro año 2021

El foro correspondiente a este año 2021, según lo pactado en el Plan de Desarrollo se realizó el día 8 de junio. En esta ocasión se realizó virtual y presencial guardando las restricciones sanitarias dadas las condiciones de salubridad por el COVID 19.

**Invitados:**

Valentín Sierra Arias, Secretario de Planeación, en representación del señor Gobernador  
Luis Carlos Velásquez Cardona.

Adriana Vargas Tamayo, Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano  
del Departamento Administrativo de la Función Pública

Gerardo Andrés Hernández Montes, Director Ejecutivo Transparencia por Colombia

Camilo Vallejo, Coordinador del Observatorio de Transparencia de la Universidad de  
Manizales

Asistieron al evento como invitados 56 personas de manera presencial en el salón del Club y 100 personas conectadas de manera virtual por la plataforma Facebook Live – Gobernación de Caldas. La jornada tuvo como propósito generar opinión pública acerca de los resultados de la administración en cuanto a la Política de Transparencia, en contraste con la perspectiva internacional medida por Transparencia Internacional y la situación de conflicto que vive el país. Durante el Foro se trataron los siguientes temas: - Desempeño de la gobernación de Caldas en las Políticas de Transparencia, Servicio al ciudadano y Participación Ciudadana - Resultados del FURAG en materia de políticas de cara al ciudadano, Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano - Ranking internacional en el que se encuentra Colombia en materia de transparencia puesto 92/180.



### 5.1.2.3. Foro año 2022

Este foro corresponde al último foro de la administración "Unidos es Posible", se realizó con la participación de Caracol el 17 de mayo a las 6:00 p.m. y fue transmitido por Caracol Radio y canales digitales de Gobernación y de Caracol.

El propósito de este debate es generar opinión y toma de conciencia acerca de la crisis de corrupción por la que atraviesa el país. Además, se trataron temas sobre las buenas prácticas que el Gobierno de Caldas ha venido implementando y que han puesto al departamento en primeros lugares en transparencia a nivel nacional.

Invitados:

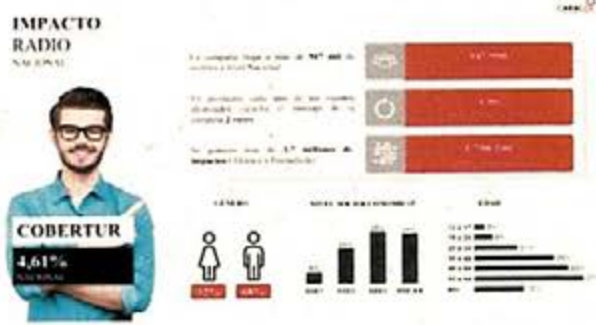
**CLAUDIA MEDINA:** Exprocuradora Delegada por la Transparencia

**JUAN CARLOS HENAO:** Exmagistrado y Extrector de la universidad del Externado Investigador de Corrupción

**FERNANDO CARRILLO:** Exprocurador General de la Nación

**MARIA MARGARITA ZULETA- PACA ZULETA:** Directora del Centro de estudios políticos de la universidad de los Andes.

**LUIS CARLOS VELASQUEZ:** Gobernador de Caldas



Durante el foro 'La corrupción le ganó a Colombia' de Caracol Radio, el gobernador de Caldas, Luis Carlos Velásquez, se pronunció sobre un problema que azota a Colombia: la corrupción.

A días de las elecciones presidenciales 2022, Velásquez aseguró que se debe recuperar la confianza institucional de la Procuraduría mediante un modelo de lucha contra la corrupción y la promoción hacia la transparencia.

"Definitivamente el centralismo es un cáncer para toda la institucionalidad, gobernaciones y alcaldías. Hay muchos factores que pueden influir en esa cadena, por eso es importante que Colombia comience a descentralizarse", explicó.

En materia del principio de planeación el gobernador de Caldas señaló: "falta capacitación y herramientas tecnológicas y, en ese sentido, poder proporcionar capacitación de todos los empleados públicos es fundamental".

De igual forma, habló de la estrategia de SECOP II: "nosotros podemos dar fe que esta plataforma es muy interesante, el tema de pliegos tipo ha funcionado en nuestro país y este no solo se da para vías, también ha generado otro tipo de contrataciones".

En cuanto a su mandato detalló que, a través de la oficina de transparencia, constantemente, en Caldas, realizan foros abiertos, con el fin de que la ciudadanía tenga presente las contrataciones que se van a realizar en el departamento.

Así mismo, invitó a reconocer que "la financiación de las campañas es determinante, pues es importante saber qué apoyos se van a recibir y bajo qué criterios para que el gobernante de alguna manera sea libre".

Voto de opinión

#### 5.1.3 Asistencias Técnicas a Municipios en Temáticas de Gobierno Abierto

Según lo establecido en el Plan de Desarrollo, la Secretaría Privada, pretende asistir a los 27 municipios del Departamento de Caldas en temas relacionados con Prácticas de Buen

Gobierno y compromisos de Transparencia, para avanzar en indicadores, en relaciones con los ciudadanos, promoción de la lucha contra la corrupción y la participación ciudadana.

#### 5.1.3.1. Asistencias Técnicas del año 2020

En vista de las circunstancias que tuvieron que enfrentar los municipios a causa de la pandemia, las visitas a los municipios se vieron reemplazadas por asistencias virtuales. Es así como se programaron los 27 municipios a la asistencia técnica uso del SECOP II como herramienta de transparencia en la contratación pública. A esta asistencia técnica asistieron 20 municipios.

En cumplimiento a estos compromisos, la oficina de Gobierno Abierto gestionó con Colombia Compra Eficiente una capacitación en SECOP II, la cual se realizó el día 17 de septiembre, participaron 100 funcionarios entre ellos Alcaldes Municipales, Jefes de Control Interno, Líderes de Planeación, de Contratación y representantes de las ESES de Caldas.

#### Beneficios del SECOP II



El SECOP II es la nueva versión del SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública) para pasar de la simple publicidad a una plataforma transaccional que permite a

Compradores Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea.

#### Beneficios del SECOP II para Compradores

- Ejecución del Proceso de Contratación.
- Comunicación en línea con los Proveedores.
- Más y mejor información de los posibles Proveedores.
- Mejor seguimiento interno a los Procesos de Contratación.
- Favorece la interacción de la Entidad Estatal con sus proveedores

#### Beneficios del SECOP II para Proveedores

- Les permite ampliar las oportunidades de contratar con el Estado
- Realizar sus contratos en línea
- Reduce el uso del papel
- Promueve la reputación y por ende sus servicios y confiabilidad



Con la implementación del SECOP II en las entidades públicas, se garantiza que los oferentes y proveedores puedan conocer la información mínima sobre las condiciones y procedimientos para el ejercicio de sus derechos, así como ejercer control sobre el poder público y fortalecer la veeduría ciudadana sobre el manejo de los recursos, lo cual contribuye a erradicar la corrupción, aumentando la confianza de los ciudadanos en la gestión pública.

#### *5.1.3.2 Asistencias Técnicas año 2021*

La asistencia técnica a municipios es una estrategia que la Secretaría Privada a través de la oficina de Gobierno Abierto, ha implementado con el propósito de ser ente articulador de las políticas de transparencia y acceso a la información pública, participación y servicio al ciudadano con los municipios del Departamento de Caldas a fin de contribuir al mejoramiento de sus puntuaciones en los indicadores orden nacional como FURAG e ITA.

En lo corrido del año 2021 se asistieron 27 municipios de Caldas en temas afines a gobierno Abierto y transparencia así:

|   | Tema                                                                               | Fecha                | Entidad de Apoyo                                               | Número de Asistentes                                                       |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Construcción de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano                        | 21 de enero 2021     | Función Pública DAFP                                           | 27 municipios del departamento (71 asistentes)                             |
| 2 | Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública<br>Guía de Gobierno Abierto | 18 de marzo 2021     | Secretaría de transparencia<br>Vicepresidencia de la República | 27 municipios del departamento (416 funcionarios de municipios)            |
| 3 | Cumplimiento de compromisos pacto por la transparencia y la integridad             | 6 de mayo de 2021    | Oficina de Gobierno Abierto – Secretaría Privada               | 27 municipios del departamentos (27 funcionarios enlaces)                  |
| 4 | Rendición de Cuentas                                                               | 28 de mayo de 2021   | Función Pública DAFP                                           | 14 municipios (137 funcionarios asistentes)                                |
| 5 | Ley de transparencia 1712                                                          | 7 de julio de 2021   | Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia              | 56 participantes 27 Municipios, priorizados Palestina, Viterbo y la Merced |
| 6 | Gobierno Abierto para los Municipios                                               | 29 de julio de 2021  | Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia              | 137 participantes, 27 municipios                                           |
| 7 | Implementación de la Resolución 1519 de 2020                                       | 10 de Agosto de 2021 | Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia y MINTIC     | 120 participantes, 27 municipios                                           |
| 8 | Política de integridad y Riesgos de Corrupción                                     | 22 de septiembre     | Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia              | 27 municipios del Caldas                                                   |



### 5.1.3.3 Asistencias Técnicas año 2022

#### **Asistencia Técnica en el Municipio de Anserma, Risaralda y Viterbo**

La Secretaría Privada a través de la Oficina de Gobierno Abierto, motivada por el deseo de contribuir a mejorar el desempeño de los municipios del Departamento de Caldas en el la medición FURAG que realiza el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cuanto a las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano; para el año 2022 continuará con la aplicación de su estrategia de ASISTENCIA TECNICA, teniendo en cuenta que dado el ejercicio de diagnóstico que se ha venido realizando con las diferentes alcaldías, se ha encontrado que la aplicación de la Resolución 1519 ha sido lenta y a la fecha la mayoría no cuentas con los requerimientos de la publicación exigida por la norma al mes de marzo del año 2022.

Es por esta razón que la asistencia a los municipios resulta beneficiosa en tanto que les permite aclarar situaciones confusas, en cuanto a la necesidad y criterios de publicación de información en cumplimiento de las políticas antes mencionadas.

Es así como la asistencia técnica específicamente para las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública y BOTON PARTICIPA, se desarrolló el día 27 de abril de las 2:00 a las 5:30 p.m. con la participación de los funcionarios de los municipios de Anserma, Risaralda y Viterbo.

La convocatoria se realizó por medio de correos a los mandatarios municipales y a través de los funcionarios enlace que se tienen disponibles en la base de datos.

La asistencia contó con la participación de 9 funcionarios provenientes de los municipios de Anserma, Risaralda y Viterbo.



#### **CONCLUSIONES DEL EJERCICIO DE AISTENCIA:**

La aplicación de los requerimientos de la Resolución 1519 estima la inversión de unos recursos que no son fácilmente obtenibles por las administraciones, si se tiene en cuenta la precariedad de los mismos.

Se observa un bajo conocimiento en la aplicación de los requerimientos de la norma para dar cumplimiento a las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Participación Ciudadana

El recurso humano disponible es escaso y en la mayoría de las ocasiones el personal asignado para dar cumplimiento a normas y sus requerimientos es personal compartido con otras obligaciones.

El hecho de que las asignaciones de dar cumplimiento a los requerimientos que realizan los entes de control o los que rigen a las entidades públicas, estén en manos de personal contratista, genera el riesgo de que se presenten reprocesos, retrasos, pérdida de continuidad a los procesos y por consiguiente incumplimiento de las responsabilidades como sujetos obligados.

#### **COMPROMISOS:**

Envío de las presentaciones para los tres municipios participantes

Envío de la matriz del ITA, para que puedan ir avanzando en el diligenciamiento de esta, sabiendo que la Procuraduría hará su aplicación en el mes de agosto.

Los funcionarios harán las gestiones pertinentes para que la asistencia por parte de la Oficina de Gobierno Abierto se haga a cada municipio de manera personalizada y con jornadas de trabajo que permitan la aplicación de los requerimientos de la ley a sus páginas.

#### **Asistencia Técnica Departamental en Servicio al Ciudadano en el Municipio de Anserma, Risaralda y Viterbo**

Con el ánimo de llevar a cabo el seguimiento a los avances en el cumplimiento de los compromisos firmados en el *"Pacto por el Servicio al Ciudadano Unidos es Posible"* entre las Alcaldías y la Gobernación de Caldas en el año 2020 y en el marco de las Mesas Departamentales de Servicio al Ciudadano, se programó la asistencia técnica a las alcaldías de la Región de Occidente Prospero con el propósito de contribuir a la Política, apuntándole a mejorar las competencias de los funcionarios en este tema con el objetivo de promover la confianza de la ciudadanía en la institucionalidad, estandarizar los procesos del Servicio de Atención al Ciudadano y finalmente construir para caldas una cultura de servicio que se verá reflejada en mejor desempeños Institucional.

Cabe señalar que, en la asistencia técnica realizada a los funcionarios responsables de la Ventanilla Única al momento de realizar una revisión a los avances en la implementación de los compromisos firmados en el año 2020, se llevó a la reflexión sobre acciones que permitan la implementación de otras estrategias y la cualificación de lo que hasta ahora se ha realizado.

La convocatoria se llevó a cabo a través de oficio enviado a los primeros mandatarios de los municipios de la Región invitando a los funcionarios de la Ventanilla Única y responsables de la atención a ciudadanos para la sesión de trabajo el día **28 de abril** de las 8:00 a las 11:30 a.m. así mismo se estableció contacto con la Secretaría de Gobierno del municipio y la funcionaria de enlace para temas relacionados con las políticas de Transparencia, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano



## 5.2 SUBPROGRAMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PRIMERO  
LA GENTE

Entendiendo la participación como uno de los principales valores de transformación social y como la competencia de los ciudadanos por la consecución de los recursos colectivos y la posibilidad de descentralizar las decisiones de las administraciones públicas con propósitos de rentabilidad económica y social para los más vulnerables y desprotegidos; la Secretaría Privada a través de la Oficina de Gobierno Abierto ha venido desarrollando acciones tendientes a rescatar el ejercicio del control social, recuperar el rol de las veedurías y ciudadanos en general a través una participación efectiva en las dinámicas intrincadas de una sociedad en la que confluyen factores económicos, sociales, políticos y culturales, difíciles de interpretar.

Otro propósito que convoca la participación ciudadana en la Gobernación de Caldas es acercar a los ciudadanos al gobierno como actores sociales activos en las decisiones que

afectan el desarrollo actual y futuro del departamento.

| Subprograma                                                                              | Participación Ciudadana                                                                                                                                                                                    |            |                 |           |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|-----------|-------------|
| Objetivo                                                                                 | Promover la participación ciudadana desde la administración 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                                                                                                                                                                                      | Línea Base | Meta Cuatrienio | Meta 2022 | Avance 2022 |
| Realizar 4 audiencias públicas de rendición de cuentas con la ciudadanía.                | Número de audiencias públicas realizadas.                                                                                                                                                                  | 0          | 4               | 1         | 0           |
| Realizar 16 jornadas de apropiación social ciudadana en los municipios del departamento. | Número de jornadas de apropiación social ciudadana realizadas.                                                                                                                                             | 0          | 16              | 4         | 2           |

### 5.2.1 Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas

La estrategia de rendición de cuentas ha redefinido sus propósitos en el sentido de proporcionar otros espacios de concertación y de esta forma mantener un diálogo entre el gobierno y los ciudadanos, con un enfoque de mayor participación.

Según el cronograma planteado para las actividades de la Secretaría Privada del Plan de Desarrollo, se han realizado las audiencias de rendición de cuentas en el mes de noviembre de cada año.

### 5.2.1.1 Audiencia pública de Rendición de Cuentas Año 2020

#### **Rendición de cuentas del COVID- 19**

Con ocasión de la emergencia, la Gobernación de Caldas tuvo la iniciativa de comunicar las decisiones tomadas y las estrategias para mitigar los efectos económicos y sanitarios por causa de la pandemia Covid-19. En tal sentido se realizó una rendición de cuentas exclusiva para abordar la problemática en mención.



El 17 de junio de 2020 se llevó a cabo el Primer Informe de Rendición de Cuentas del Señor Gobernador "Unidos es Posible", cuyo objetivo era dar a conocer de manera clara y transparente a la comunidad en general el Informe de Transparencia y Gestión COVID-19, este espacio brindó la oportunidad para exponer la gestión del gobierno durante los primeros 100 días.

La convocatoria se realizó a través de los diferentes medios de comunicación; entre ellos, correos institucionales, grupos de WhatsApp, redes sociales y circular 08; lo anterior teniendo en cuenta que el evento se realizó de manera virtual dado el aislamiento obligatorio por el COVID-19.



Según la información obtenida se logró evidenciar que el 50% de los participantes fue la sociedad civil, seguida por un 23% de las entidades descentralizadas, en un 15% los funcionarios de la gobernación, y en un 4% las alcaldías y así sucesivamente; se evidencia la participación activa de 14 diputados de la Duma Departamental. También se contó con la participación del Procurador General de Caldas, el Gerente de la Contraloría General de la República y el Contralor General de Caldas, se destaca la asistencia de estas entidades, teniendo en cuenta que son las encargadas de ejercer la vigilancia de la gestión fiscal del Estado a través, entre otros aspectos, el control financiero, de gestión y de resultados, fundado en los principios de eficiencia, economía, equidad y la valoración de los costos ambientales.

Es así como esta actividad le da cumplimiento 100%, a la meta programada en el Plan de Desarrollo, año 2020.

#### ***Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020***

En la ciudad de Manizales, el 10 de diciembre de 2020 se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Señor Gobernador, Luis Carlos Velásquez Cardona, cuyo

objetivo fue dar a conocer de manera clara y transparente los resultados del primer año de su administración, así como los avances obtenidos en relación con el avance y cumplimiento del Plan de Desarrollo 2020-2023 *"Unidos es Posible"*.

La convocatoria de la audiencia de rendición de cuentas se realizó a través de diferentes medios de comunicación, tales como correos institucionales, grupos de whatsapp y redes sociales, incluidas Facebook, Twitter e Instagram



Un buen proceso de rendición de cuentas le permite a los ciudadanos y otros grupos de interés el derecho a participar y hacer control social sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados.

Para atender las propuestas planteadas por los ciudadanos y dar la oportunidad de participación a todos los que deseaban conocer los avances de cumplimiento del Plan de Desarrollo 2020-2023 *"Unidos es Posible"* en la vigencia 2020, se llevó a cabo una encuesta para determinar las necesidades de información de los ciudadanos del departamento de Caldas.

MÉTRICAS GENERALES RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

Transmisión Facebook Live



|                    |        |
|--------------------|--------|
| CUENTAS ALCANZADAS | 22.863 |
| INTERACCIONES      | 781    |
| COMENTARIOS        | 93     |
| COMPARTIDOS        | 90     |



COMPORTAMIENTO DE PQRSDF RENDICIÓN DE

| Interacción del público |     |     |   |     |   |   |   |
|-------------------------|-----|-----|---|-----|---|---|---|
| Interacción total       | 781 | 👍   | 😂 | ❤️  | 😱 | 😞 | 😡 |
| Veces compartido        | 90  | 515 | 0 | 100 | 1 | 1 | 2 |
| Comentarios             | 93  |     |   |     |   |   |   |
| Reacciones              | 598 |     |   |     |   |   |   |

Participación en FB Live

Preguntas: 2  
Quejas: 1  
Felicitaciones: 88  
Respuestas: 2  
Promedio de Espectadores en FB: 1.334

Participación en sala Zoom

Promedio de Espectadores sala privada Zoom: 120



### 5.1.1.2 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021

En el marco del Plan de Desarrollo del gobierno de Caldas para la vigencia 2020-2023, se establece la realización de una rendición de cuentas. Para este año dicho evento se llevó a cabo el día 30 de noviembre, con la utilización de formato virtual, mediante una página WEB, en el horario de 09:00 a.m. a 12:00 M., donde se contó con la asistencia del Dr. Luis Carlos Velasquez Cardona haciendo la inauguración del evento, los secretarios de despacho: Andrés Felipe Marín de Deportes, Jhon Jairo Castaño de gobierno, Paula Andrea Toro Santana de desarrollo, empleo e innovación, además de algunos representantes del grupo de valor de la sociedad.

La jornada tuvo como propósito cerrar brechas de comunicación, generar transparencia y condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, garantizando el ejercicio del control social a la administración pública.

La convocatoria para los diferentes grupos de valor, se realizó mediante boletines de prensa, Facebook, Twitter, correo electrónico y el contacto telefónico de funcionarios que hacen parte de la red de enlaces que actualmente tiene la oficina de Gobierno Abierto con las diferentes entidades municipales. Igualmente se utilizaron las siguientes piezas publicitarias:





CALDAS  
FAMILIAS  
LA GENTE

En cumplimiento a la ley, los funcionarios de la Gobernación de Caldas, liderados por el gobernador Luis Carlos Velásquez Cardona, rindieron cuentas a todos los caldenses sobre su gestión en las diferentes secretarías. La Administración Departamental ha cumplido con el 92% de las metas físicas programadas y ha ejecutado el 83% del presupuesto proyectado para el 2021.

La jornada se inició con la participación de Velásquez Cardona, quien socializó los avances de su proyecto bandera de vivienda. El mandatario indicó que actualmente el Gobierno de Caldas enfoca sus esfuerzos en reducir el déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda en todos los municipios, con la construcción de 2.000 viviendas nuevas a través de los programas de: vivienda por autoconstrucción con bloqueras comunitarias, vivienda

prefabricada, proyecto de Mil Viviendas, Vivienda Social para el Campo y programa de Reubicaciones. Además de la ejecución de 2.000 mejoramientos de vivienda.

Velásquez Cardona señaló que hasta la fecha se ha impactado la vida de 676 familias caldenses, de esta manera: 233 viviendas nuevas, 261 mejoramientos habitacionales y 182 titulaciones de predios.

Por su parte, Mauricio Bonilla, gerente de Mil Viviendas, el proyecto que beneficiará a 1.124 familias, dijo que hasta el momento hay 600 viviendas diseñadas que serán construidas inicialmente en: Marquetalia, Pácora, Salamina, Samaná y Viterbo.

El gobernador también estuvo acompañado por el secretario de Hacienda, Jaime Valencia, quien indicó que hubo una ejecución el gasto del 90% y un recaudo de impuestos cercano al 100%.

“El compromiso de los ciudadanos caldenses fue total. Un ejemplo de ello fue el recaudo de impuesto vehicular, los caldenses cumplieron y hoy el recaudo se ha comportado de forma óptima por dos factores: la calidad de nuestros ciudadanos y la credibilidad que el Gobierno actual tiene en el ciudadano”, precisó Valencia.

En la intervención del gobernador también estuvo presente el gerente de la Unidad de Patrimonio Autónomo de Aerocafé, el general retirado Gonzalo Cárdenas Mahecha, el cual indicó que este proyecto es irreversible.

“Contarles a los caldenses que, para mí, hoy como gerente, es importante decir que este proyecto es irreversible porque contamos con un documento Conpes, un documento Confis que nos permite asegurar las vigencias futuras y la capacidad técnica de los hombres y mujeres. Se trabajó muy fuerte en conseguir este proyecto que dará un aeropuerto digno de los caldenses”, precisó.

Asimismo, manifestó que los estudios y diseños de Aerocafé serán validados internacionalmente. "Es un proyecto complejo, es muy retador, pero lo vamos a sacar adelante", puntualizó.

Finalmente, expresó que la constructora contratista ha vinculado a 238 personas en las labores: 116 son de Palestina, 18 de Chinchiná, 24 de Manizales y 78 de otras partes del país que pertenecen a mano de obra no calificada y de personal de la firma constructora.

"Nos estamos acercando a la meta de tener el 60% de personas contratadas de la región. Tenemos un comité comunitario de empleo y la selección la hacemos a través de la bolsa de empleo del Sena", enfatizó.

#### RENDICIÓN DE CUENTAS POR SECRETARÍAS

##### Deportes

El secretario de deportes, Andrés Felipe Marín, explicó: "Hemos logrado la reactivación de los programas como Nuevo Comienzo, con la inclusión de 103 adultos. Además, somos el departamento del Eje Cafetero con 6.900 niños inscritos, el mayor número de matriculados".

De igual forma, expresó que en el 2021 se entregaron nueve proyectos en: Samaná, Marquetalia, Filadelfia, Supía, Riosucio, Anserma, Palestina y Chinchiná, con una calidad altísima".

Asimismo, dijo que en infraestructura deportiva ya está la persona que va a realizar la construcción del Complejo Acuático Cameduadua, donde se desarrollará el triatlón. "Ya tenemos todo para iniciar la construcción la próxima semana y tenerlo listo en agosto de 2022", puntualizó.

Marín destacó que los deportistas caldenses le han traído al departamento 163 medallas, un resultado histórico. “Somos la delegación que más medallas le ha traído al departamento”, acotó.

#### **Seguridad**

Jhon Jairo Castaño, secretario de Gobierno, y el comandante de la Policía Caldas, Eiver Fernando Alonso Moreno, socializaron los avances en seguridad durante este año.

Castaño Flórez indicó que se han invertido 1.300 millones de pesos en cámaras de seguridad para fortalecer la seguridad en la zona Centro Sur. “Muy importante esta inversión que nos permitirá tener mucho más ojo en la calle y una acción del Estado mucho más inmediata”, precisó el comandante de la Policía.

#### **Otras inversiones**

##### **Infraestructura Estaciones y Subestaciones de Policía:**

Avanza la construcción de la Subestación de Policía de Arma en Aguadas.

Valor: Mil 700 millones de pesos

Municipios impactados: norte caldense (Aguadas, Pácora, Salamina y Aránzazu)

Población beneficiada: 62 mil 217 habitantes.

Tiempo de entrega: diciembre 2021

Se adjudicaron estudios y diseños para la construcción de la Subestación de Policía en Arauca y la estación de Policía en Pensilvania.

Valor: 409 millones de pesos para los estudios y diseños.

Población beneficiada:

Total: 41 mil 886 habitantes

Se adjudicó el proceso al Consorcio Estaciones, mediante concurso de méritos abierto y a través del Secop I.

Mejoramiento de la infraestructura de la estación de Policía en Neira, Chinchiná, Supía y Riosucio. Valor total: 577 millones de pesos.

#### Jóvenes

Se brindan nuevas oportunidades para los jóvenes en Caldas con la firma del convenio interadministrativo con la Policía Nacional por medio del cual la Gobernación de Caldas otorgó becas a 160 jóvenes para cursar la carrera de Técnico Profesional en Servicio de Policía, con ingreso al escalafón del Nivel Ejecutivo de la Policía Nacional en el grado de patrullero.

#### Fortalecimiento de la Policía

Con una inversión de 715 millones de pesos, entregamos al Departamento de Policía de Caldas 21 motocicletas de última tecnología con cascos, chalecos, juegos de rodilleras y maleteros. Esta iniciativa busca continuar fortaleciendo la seguridad en la región, mejorando la movilidad de las autoridades policiales y garantizando una mejor prestación del servicio de vigilancia a los caldenses.

#### Desarrollo, Empleo e Innovación

La secretaria de la dependencia, Paula Andrea Toro, manifestó que en el 2021 fuimos una de las ocho regiones en el mundo, seleccionadas por la Universidad de MIT REAP en un programa que busca acelerar los ecosistemas regionales de emprendimiento.

Además, informó que siguen trabajando en el marco del programa Ondas que tiene 7.300

jóvenes que se benefician, más de 300 maestros en 160 instituciones educativas de nuestro departamento.

De igual forma, expresó que en el año 2021 los niños y jóvenes han formulado 225 proyectos que buscan a través de la investigación explorar el contexto y la realidad de sus municipios.

**Otros avances:**

Programa Misión Tic, un programa del MINTIC que busca formar a 100 mil jóvenes del país en programación de software. En la primera convocatoria, 1600 jóvenes caldenses lograron beneficiarse y actualmente se están formando.

Se está trabajando con la Fundación Luker, Unitecnica y Confa en un proceso de formación para que 400 jóvenes se conecten con oportunidades laborales en el sector de tecnologías de información y comunicaciones a través de los Call Center en los municipios.

Después de 16 años nuestro departamento tiene una convocatoria cerrada Fondo Emprender en el municipio de Manizales y en Victoria. Entre las dos alcaldías y la gobernación sumamos de manera local \$1000 millones y apalancamos \$1500 millones del SENA para la convocatoria de \$2500 millones con la cual esperamos apoyar la creación de 20 empresas que generen por lo menos, 100 empleos formales.

Se ejecutó el Plan de Promoción de Caldas como Destino de Naturaleza en el que nos unimos y trabajamos de manera conjunta con 13 municipios del departamento y sumamos entre todos, con el apoyo del Fontur \$800 millones de pesos.

Alianza con la Universidad Católica de Manizales en la Planificación Turística para 19 municipios de 4 subregiones de Caldas y también está en marcha la actualización de los inventarios turísticos.

Apoyamos el Festival del Pasillo, la Noche del Fuego, Rio es Moda proyectos con los que esperamos dinamizar y reactivar el sector turismo en nuestro departamento.

### **Planeación**

El secretario de Planeación, Valentín Sierra Arias, informó que la Gobernación de Caldas logró apalancar la cifra histórica de 1,2 billones de pesos del Gobierno Nacional para invertir en 25 proyectos estratégicos. Esto, antes de que empezara a regir la Ley de Garantías, con el fin de garantizar la continuidad en la ejecución.

Los recursos provienen del Sistema General de Regalías, el Instituto Nacional de Vías, la Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena, Fondo CTei, Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, Fondo Nacional del Turismo, Servicio Nacional de Aprendizaje, Federación de Municipios y distintos ministerios.

Beneficiarán proyectos de las secretarías de Agricultura, Deporte, Infraestructura, Planeación, Vivienda y Desarrollo Económico, Empleo e Innovación.

Además, se apalancaron aproximadamente 40 mil millones de pesos. Se destaca el Centro de Desarrollo Minero, el mejor proyecto a nivel nacional, y de acá se derivan 8 mil millones que serán apalancados para la infraestructura de este centro.

#### **5.2.2 Jornadas de apropiación social de participación Ciudadana**

Las jornadas de apropiación social de participación ciudadana, constituyen en una estrategia que busca el fortalecimiento de las competencias del ciudadano para ejercer un control efectivo de lo público, mediante la entrega de conocimiento sobre canales de atención y denuncia, información sobre contratación, así como el uso de herramientas

tecnológicas para el acceso a información disponible sobre la gestión de la gobernación; esto teniendo en cuenta que la baja competencia tecnológica de los veedores no permite hacer un uso más eficaz de las herramientas y un análisis más profundo de la información para la toma de decisiones ejerciendo un “limitado papel”.

La experiencia de apropiación social de participación ciudadana ha logrado desde su implementación conferir al rol del control social un status diferente al que tradicionalmente se tenía en cuanto a los veedores como conflictivos, beligerantes y contradictores. Esto nos permite replantear a futuro la experiencia de Participación Social con la Gente, proponiéndonos vincular ciudadanos jóvenes, con mejores niveles educativos y poder desarrollar con ellos competencias en cultura política, análisis e interpretación de información, manejo de herramientas tecnológicas desde el ámbito nacional, entre otros temas.

Dadas las circunstancias originadas por la contingencia de COVID-19, la herramienta principal para desarrollar las jornadas de apropiación social son las herramientas virtuales y digitales, para cumplir con la meta programada en el Plan de Desarrollo, se realizarán 6 jornadas de apropiación social de participación ciudadana Virtuales en los meses de octubre y noviembre de 2020, con el apoyo de la función pública, el tema principal en estas jornadas, será la construcción de presupuesto participativo.

#### *5.2.2.1 Jornadas de apropiación social 2020*

Dada las circunstancias que se tuvieron por ocasión de la urgencia sanitaria motivada por el COVID-19, la oficina de Gobierno Abierto realizó la jornada de apropiación en el mes de octubre del año 2020 orientada a veedores, representantes de víctimas, representantes de juntas de acción comunal y juntas administradoras locales, personeros y funcionarios de las administraciones locales, con el propósito de iniciar procesos de sensibilización en temas de presupuestos participativos; logrando la participación de 63 personas.

La jornada estuvo orientada a la totalidad de municipios del departamento, fue posible cubrir la meta pendiente de eventos en un 100%, como quiera que se tuvo la representación del número de municipios a los cuales se aspiraba visitar de manera presencial.

La jornada estuvo a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública y el tema central fue orientado a la sensibilización sobre la importancia de que la administración implemente la estrategia de presupuestos participativos como insumo para procurar la participación ciudadana que en el marco de la ley corresponde.

**CONFERENCIA DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS**

Conoce la importancia del acceso a la información de las opciones de la administración para que los ciudadanos ejerzan el control social de los recursos públicos, creando con ello espacios de participación ciudadana que promuevan el desarrollo social de los municipios.

**Conferenciador:**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

**Fecha:** Jueves 29 de octubre  
**Horario:** 4:00 pm a 6:00 pm

**Conéctate al link adjunto**

**Presupuesto participativo: ¿Cómo hacerlo?**

**Ilustración 2: Etapas de los presupuestos participativos**

1. Alcance
2. Información ciudadana y diagnóstico
3. Diagnóstico de necesidades
4. Elaboración de propuestas
5. Aplicación de criterios de selección de proyectos a elegir
6. Priorización de proyectos
7. Incorporación de los asuntos seleccionados al presupuesto
8. Ejecución
9. Seguimiento, monitoreo de cuentas y evaluación

Fuente: MIA Monitor - Los proyectos sobre Presupuestos Participativos

**Diagnóstico de necesidades**

- Asambleas de vecinos y vecinas con base en la estructura territorial o el barrio/consejo/correo/afrociudad
- Si se utiliza el modelo representativo, en las asambleas también se eligen los delegados y delegadas o representantes que serán protagonistas de una segunda fase de democracia ya representativa
- Los delegados pueden ser elegidos por sufragio o designados por las organizaciones que conforman los grupos de interés y estos, eligen a su vez a unos consejeros que harán parte del Consejo del PP que toma las decisiones sobre priorización de proyectos
- Con base en la estructura seccional o áreas de interés son como recreación, salud, vías, vivienda, medio ambiente, tercera edad, etc.

### 5.2.2.2 Jornadas de apropiación social 2021

En este período se realizaron de manera satisfactoria las 4 jornadas de apropiación social de participación con diferentes actores sociales, veedores, personeros y representantes ciudadanos una en el contexto de la Feria de Transparencia a Cargo de la Corporación Cívica con Camilo Vallejo y el tema de “Derecho ciudadano de acceso a la información pública de contratación” y las demás programados con la oficina de Gobierno Abierto.



### 5.2.2.3 Jornadas de apropiación social 2022

En el contexto del Plan de Desarrollo del gobierno de Caldas para la vigencia 2020-2023, se establece la realización de talleres de apropiación social de participación ciudadana en apoyo a la política de Participación Ciudadana, con este fin se llevó a cabo dicha actividad en el municipio de Anserma el día 27 de abril de 2022 de manera presencial en el salón de reuniones del hotel Mirador Santa Ana, ubicado en la carrera 4 # 9 – 14, en el horario de 2:00 a 5:00 PM, para ello se contó con la asistencia de 25 personas, entre las que se encontraban: el Personero del municipio de Risaralda (Caldas), líderes sociales, veedores municipales, representantes de Juntas de Acción Comunal (JAC) y ciudadanía en general.

El principal propósito de esta actividad fue el de analizar aspectos que conciernen a la visión de municipio y el dentro de ella por parte de la ciudadanía, identificar la definición de los términos relacionados con la participación ciudadana, además de tener un panorama más claro sobre las opiniones e inquietudes de líderes sociales, personeros y veedores de los municipios invitados, esto con el propósito de identificar acciones que desde la oficina de

Gobierno Abierto se pueden emprender para apoyar a los municipios en la satisfacción de necesidades básicas.

La convocatoria para los diferentes grupos de valor, se realizó mediante Twitter, correo electrónico, Whatsapp, Pagina WEB y el contacto telefónico de funcionarios que hacen parte de la red de enlaces que actualmente tiene la oficina de Gobierno Abierto con las diferentes entidades municipales.



En asocio con la Asamblea Departamental, la Secretaría Privada realiza una jornada de apropiación social de participación ciudadana en la que vincula todos los ciudadanos del municipio de Viterbo, quienes asisten



### 5.2.3 Otras Formas de Apropiación Social de Participación Ciudadana

La estrategia de “Caldas Dialoga”, nace como respuesta a las situaciones generadas en el departamento producto de la condición de orden público en respuesta al paro nacional; con el propósito de diseñar y ejecutar acciones de manera conjunta considerando las necesidades de los grupos de valor vinculados. Cabe señalar el papel de la administración como mediador entre las comunidades y el estado para lograr concretar soluciones que conciernen a la ejecución de políticas públicas y sociales que directamente competen al gobierno nacional.

En cuanto a las gestiones resultantes de las mesas de diálogo correspondientes a la administración departamental, se caracterizaron por la negociación con diferentes grupos de valor logrando acuerdos en pos de generar relaciones gana-gana. Es este tiempo la

agenda del gobernador estuvo orientada a ser el eje transversal en la vinculación de los actores sociales del departamento representantes de diferentes estamentos.



| Tema                                                    | Grupo de valor                                                                              | Fecha   | Entidad apoyo                                                                                                                                                                                     | Asistentes | Resultados                                                          |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------|
| Estrategias para la disminución del impacto al comercio | Comerciantes de Chinchiná y Manizales                                                       | Mayo 3  | Consejo de Chinchiná, gremios y Alcaldía de Desarrollo Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Agricultura                                                                                  | 25         | Levantamiento de medidas de toque de queda                          |
| Formalizar la estrategia Caldas Dialoga                 | Líderes del Comité del paro en el departamento, líderes estudiantiles, gremios, colectivos, | Mayo 6  | Representantes del Ministerio Público y defensores de Derechos Humanos. Secretaría de Desarrollo e innovación, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Agricultura | 20         | Conformación de la mesa Caldas Dialoga                              |
| Caldas escucha las necesidades de sus grupos de valor   | Jóvenes, Transportadores Gremios, Organizaciones de Derechos Humanos y Alcaldes             | Mayo 7  | Sector académico y Secretaría de Desarrollo, empleo e innovación, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Agricultura                                              | 150        | Acuerdos para no afectar el orden público y avanzar en los diálogos |
| Mesa de diálogo con presidencia                         | Ministros y gobernadores                                                                    | Mayo 8  | Gobernación de Caldas                                                                                                                                                                             | 60         | Conformación del equipo departamental para mesas de diálogo         |
| Acuerdos conjuntos                                      | Transportadores                                                                             | Mayo 10 | Gobernador del Tolima. Alcaldes de la zona y Secretaría de Desarrollo, empleo e                                                                                                                   | 20         | Desbloqueo total de vías                                            |

|                                                           |                                                             |         |                                                                                                                                                                                          |    |                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           |                                                             |         | innovación, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Agricultura                                                                                           |    |                                                                                                               |
| Mesa para el manejo del peaje de la Quiebra de Vélez      | Ciudadanos de la zona de influencia                         | Mayo 10 | Secretaría de Hacienda, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Desarrollo, empleo e innovación, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Agricultura | 25 | Establecer primeros acercamientos                                                                             |
| Mesas de diálogo para acordar desbloques                  | Transportadores de los municipios de Anserma y Riosucio     | Mayo 11 | Secretaría de Desarrollo, empleo e innovación, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Agricultura                                                        | 70 | Desbloqueo total de las vías y conformación de mesa permanente de concertación y mesas municipales            |
| Mesa técnica de transporte y agricultura                  | Representantes del Comité del Paro                          | Mayo 12 | Ministros de Transporte y Agricultura                                                                                                                                                    | 80 | Conocimiento de los ministerios acerca de las necesidades en materia de transporte y agricultura de la región |
| Escuchando a los jóvenes                                  | Jóvenes representantes de los diferentes sectores juveniles | Mayo 13 | ICBF, alcaldía de Manizales, Secretaría de Desarrollo Social                                                                                                                             | 50 | Apertura de un espacio de escucha a las necesidades de los jóvenes                                            |
| Primer encuentro con los líderes de diferentes religiones | Líderes representantes de diferentes religiones             | Mayo 13 | Secretaría de Desarrollo Social                                                                                                                                                          | 35 | Identificar la opinión de los líderes religiosos, con respecto al paro                                        |

|                                                       |                                                                                     |         |                                                                                                                                   |    |                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mesa de diálogo con habitantes del barrio Las Colinas | Jóvenes, líderes del paro, organizaciones sociales y organismos de Derechos Humanos | Mayo 24 | Secretaría de Desarrollo, empleo e innovación, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Agricultura | 25 | Avanzar en la construcción de pliegos de peticiones en Manizales y Caldas como insumos para las mesas nacionales de diálogo; trabajo y gestiones por el empleo juvenil y acceso a mejores condiciones para la educación. |
| El mejoramiento ambiental un reto para la región      | Comunidades indígenas del sector de Riosucio                                        | Junio 4 | Secretaría de medio Ambiente                                                                                                      | 30 | Compromisos de parte de la Secretaría de Medio Ambiente para el monitoreo y protección de cultivos                                                                                                                       |

## LOGROS

Implementación de corredores humanitarios

Implementación de las mesas de diálogo como estrategia efectiva de negociación con los públicos de interés

Incremento de la confianza del ciudadano y diferentes sectores sociales frente a la administración

Generación de espacios de acercamiento estado-ciudadano, como principal propósito de la política de participación ciudadana

La concepción por parte de las poblaciones acerca de la protesta en el marco de la garantía de los derechos humanos y la protesta pacífica

Implementación de soluciones con enfoque diferencial al considerar los grupos de población indígena participantes en las mesas.

Trabajo articulado con los mandatarios de los departamentos vecinos con el propósito de garantizar el flujo de abastecimiento de los departamentos del eje cafetero y el Tolima

La percepción de los públicos de interés de un mandatario que asume el papel de mediador entre el estado y el ciudadano

Visita de los ministerios de Agricultura, Transporte y Educación como los más representativos en las solicitudes a atender por parte de las comunidades y grupos de valor.

La administración departamental se constituyó en eje articulador entre las entidades responsables de la gestión de políticas públicas y sociales

#### a. SUBPROGRAMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Las ferias de servicio son estrategias cuyo objetivo es ampliar la cobertura de oferta institucional del departamento de caldas a ciudadanos cuya ubicación geográfica es distante de las cabeceras municipales, para que las comunidades puedan acceder a los servicios y trámites, mejorando así la presencia del estado.

El servicio al ciudadano es el punto de interacción entre la comunidad y la Gobernación de Caldas. Constitucionalmente, vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes con el buen servicio prestado por el Gobierno a toda la comunidad. La Constitución manifiesta de manera categórica que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

##### 5.3.1 Feria de Servicio al ciudadano

###### 5.3.1.1 Feria de Servicios año 2020

Como se expresó en el capítulo de transparencia, las ferias de servicio compartieron la planificación y el espacio de ejecución con la feria de transparencia, en razón de la optimización de los recursos financieros, de convocatoria y logísticos. En el año 2020, se hizo un lanzamiento especial de la nueva versión denominada EXPOCALDAS, como se explica, vincula los servicios de las secretarías, de los entes descentralizados y de otras instituciones de carácter departamental exponiendo su portafolio al servicio de los ciudadanos caldenses.



### 5.3.1.2 Ferias de servicio Año 2021

Las Ferias de servicio son estrategias que pretenden llevar la oferta institucional del departamento a los ciudadanos para aquellos que no tiene fácil acceso a esta, pretendiendo que las comunidades realicen sus trámites y se beneficien de los servicios y programas de la Gobernación de Caldas.

Se han realizado 2 ferias de servicios impulsando la apropiación de la ventanilla única y el registro de PQRSD en los municipios de Dorada y Riosucio. Esta Feria impulsa y hace apertura de oficinas físicas que no sólo motivan a los ciudadanos a hacer uso de las herramientas legales para manifiesta sus inquietudes y necesidades, sino que representa además una oficina de gestión y orientación e trámites y temas de interés para los ciudadanos.

#### *Feria de Servicio La Dorada*



Esta Feria de Servicio la oferta de plan anticontrabando y pago de impuesto de vehículo, Trámite de pasaportes y por su puesto la ventanilla única del Departamento de Caldas.

Su objeto fue la Sensibilización sobre identificación de productos legales sujetos al impuesto al consumo como cervezas, licores y cigarrillos.



La siguiente tabla nos muestra el comportamiento en cifras de la feria en la Dorada

| Trámite                                                            | Cantidad |
|--------------------------------------------------------------------|----------|
| Expedición de pasaportes                                           | 184      |
| Entrega de pasaportes                                              | 139      |
| Liquidaciones pago impuesto Vehículos y motocicletas mayor a 125cc | 965      |

| Capacitación y sensibilización sobre identificación de productos legales | Cantidad |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|
| En el punto de la Feria de Servicios                                     | 99       |

#### *Feria de Servicio en Riosucio*

En esta feria se instalaron 5 stand 1) anticontrabando, 2) pago de impuesto vehicular en el parque La Candelaria, Ventanilla Única, 3) en Supía liquidatón móvil 4) Pasaportes. Se trataron temas como sensibilización sobre identificación de productos legales sujetos al

impuesto al consumo incluye cervezas, licores y cigarrillos y 5) Ventanilla Única del Departamento.



Comportamiento de la Feria en Río Sucio y Supía

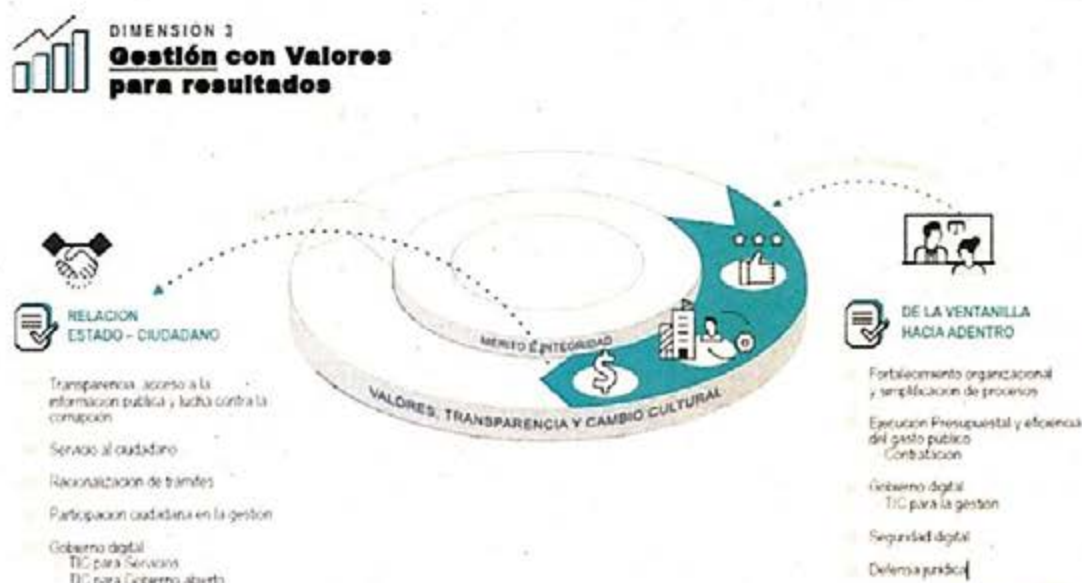
| Trámite                                                            | Cantidad |
|--------------------------------------------------------------------|----------|
| Expedición de pasaportes                                           | 86       |
| Entrega de pasaportes                                              | 103      |
| Liquidaciones pago impuesto Vehículos y motocicletas mayor a 125cc | 876      |

| Capacitación y sensibilización sobre Identificación de productos legales | Cantidad |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|
| En el punto de la Feria de Servicios                                     | 59       |
| Fuerza Pública                                                           | 15       |
| Concejales                                                               | 7        |

#### 5.3.1.3 Feria de servicios año 2022

Al igual que en el año 2020, esta feria estuvo integrada con la feria de transparencia, es así como se logra el objetivo el día 23 de febrero del año 2022. Ver apartado de Feria de transparencia y servicios año 2022.

## 6. GESTIONES TRANSVERSALES DE LA SECRETARIA PRIVADA ARTICULACIÓN CON MIPG



### 6.1 Transparencia y Acceso a la Información Pública

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reconoce en la información y comunicación una de las dimensiones más relevantes en la planeación y la gestión de los entes territoriales. Permite la articulación interna en todo el ciclo de gestión para garantizar el pleno ejercicio de acceso a la información pública, haciendo uso del principio de publicidad para crear consciencia ciudadana fomentando la participación, co-creación y hacer parte del control social de lo público.

### 6.2 Participación Ciudadana

La estrategia de participación ciudadana se articula con el modelo de planeación y gestión, a través de la dimensión de "Gestión con Valores para Resultados"; lo que significa que los procesos derivados de la política estuvieron enfocados lograr los propósitos institucionales de manera íntegra y transparente, sobre el precepto de

mantener una relación de confianza entre el ciudadano y la gobernación, facilitando el ejercicio de sus derechos civiles y políticos, el acceso a información confiable y la participación en las decisiones que son inherentes a su condición de ciudadano.

Esta dimensión incluye la política de participación ciudadana con los siguientes elementos:

La promoción de la participación bajo criterios de idoneidad y capacidad del recurso humano

Niveles de participación para los ciudadanos que trasciendan la sola entrega de información o la consulta.

Cualificación del ciudadano para participar activamente en el control de la gestión administrativa.

Garantizar la apropiación social de la participación ciudadana, mediante acciones de formación y acceso a información.

Facilitar los espacios institucionales para que la rendición de cuentas sea un proceso permanente

Entrega de información basada en resultados de gestión efectiva de los compromisos asumidos.

Enfoque incluyente y co-creador con los ciudadanos y los grupos de valor

Acciones enfocadas a dar cuentas de una gestión íntegra y transparente

### 6.3 Servicio al ciudadano

El modelo MIPG es la estrategia que orienta la acción de la Gobernación de Caldas para generar resultados en la respuesta a las necesidades o demandas de la ciudadanía, las cuales están agrupadas en 7 dimensiones. En este sentido la Oficina de Atención al Ciudadano ha venido trabajando integrado al modelo para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos.

**En la dimensión No. 2 Direccionamiento estratégico y planeación.** Permite definir la ruta estratégica que guiará la gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, así como fortalecer su confianza y legitimidad. Actividades implementadas:

Caracterización de Ciudadanos.

Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano.

**En la dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados** Se define los aspectos de la operación según lo establecido en el direccionamiento estratégico, que permiten alcanzar las metas, desde dos perspectivas: Esquema de Operaciones (Ventanilla hacia adentro) y relación estado ciudadano (Ventanilla hacia afuera), en este sentido nos articulamos así:

#### ***Esquema de Operaciones:***

Caracterización de Procesos de Atención al ciudadano.

TIC para la Gestión. Adopción del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo FOREST

#### ***Relación estado ciudadano:***

Política Institucional de Servicio al Ciudadano

Protocolos de Servicio al Ciudadano

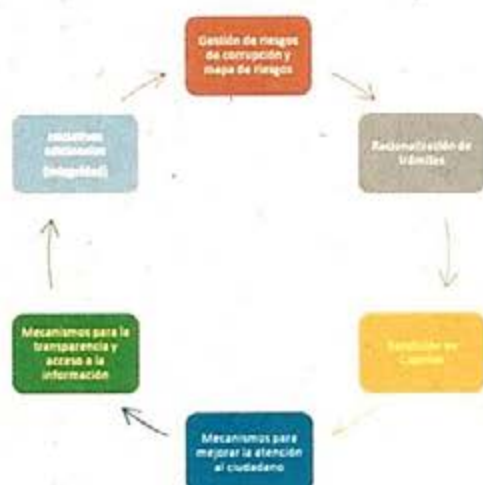
Articulación con el Modelo MIPG



7. PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2020 -2023

El Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano (PAAC), es una herramienta por medio de la cual la administración, determina las estrategias orientadas a luchar contra la corrupción desde un nivel preventivo y de mitigación de los riesgos, el acceso rápido a los trámites y servicios que presta la entidad, la creación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y los ámbitos dispuestos para rendir cuentas, el fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública de calidad. Todos estos propósitos se traducen en acciones que durante la vigencia de esta administración se han venido ejecutando de manera articulada a las metas de Plan de Desarrollo.

## Componentes y su ejecución:



El primer componente del Plan Anticorrupción referido a la gestión del riesgo de corrupción, desde la oficina se han acompañado el proceso de construcción y mejora de los mismos conforme a los lineamientos emitidos por la Función Pública, logrando un trabajo conjunto a la fecha y haciendo parte del Equipo conformado para trabajar en la institucionalización de una cultura del riesgo, de la mano de Control Interno, Planeación y Talento Humano.

Con relación al segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se tiene la racionalización de los trámites, que pese a que en el año 2020 fue asumido por la Secretaría de Planeación, para el año 2021 la oficina de Gobierno Abierto acompañó este proceso con el propósito de considerar en las acciones de racionalización el componente de participación ciudadana, lo que de alguna manera se vio reflejado en las mediciones del FURAG de los años 2020 y 2021, donde se observó un incremento de un año con respecto al otro obteniendo 95,3 y 96,8 respectivamente.

Conscientes de que la única forma de lograr el acercamiento del ciudadano al Estado es brindando espacios para que la ciudadanía participe, se le informe sobre las gestiones de la administración y se motive a vincularse en la vigilancia de las acciones que se desarrollan en el marco de su programa de gobierno, mediante el tercer componente, se han venido generando los espacios de rendición de cuentas, incorporando elementos innovadores y en su momento siendo capaces de articular las acciones a las necesidades de los grupos de valor. Cabe señalar que un elemento enriquecedor de estos procesos de rendición, han sido las acciones consultivas del mismo y el despliegue de estrategias para llegar a los grupos de valor minoritarios.

En el cuarto componente se han abordado temas que integran la estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades tanto al interior como hacia el ciudadano para con ello mejorar la calidad y la accesibilidad a los trámites y los servicios ofrecidos y garantizar el acceso a la oferta que como institución se tiene, así como a sus derechos. En este sentido, se ejecutaron desde el año 2020 acciones relacionadas con la mejora a los canales de recepción de los PQRS, tal es el caso de la herramienta para la gestión de documentos electrónicos de archivo; de otra parte se fortalecieron las acciones de lenguaje claro con base en la guía que para este efecto se tiene y se han mejorado las competencias del personal de atención de la ventanilla. Igualmente se ha aplicado la estrategia de descentralización de la atención, mediante la apertura de ventanilla para las Regiones del Alto Occidente y Magdalena Caldense.

Cabe mencionar que en el marco de este cuarto componente se desarrollaron las Ferias de Servicio como una estrategia de acercamiento del portafolio institucional a las regiones del departamento. Eventos que permitieron articular a la gobernación con las entidades responsables de la ejecución de políticas públicas y sociales para el departamento de Caldas en la búsqueda de soluciones a problemáticas del territorio, relacionadas con la violencia, las vías de acceso y la educación, entre otros aspectos.

Dada la importancia de fortalecer la cultura en los servidores públicos de visibilizar la información sobre las acciones de la gestión administrativa, el quinto componente ejecutó los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, normada por la Ley 1712 de 2014. Las acciones que en tal sentido se desarrollaron con resultados satisfactorios de los cuales se da cuenta en el informe de contexto.

Finalmente, en el sexto componente se trabajaron las acciones orientadas a la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad como valor fundamental de esta lucha. Cabe resaltar que si bien una gran parte de estas acciones se inscribieron en las acciones de integridad que contenidas en los Planes Institucionales de Capacitación, la oficina de Gobierno Abierto realizó un gran aporte al promover conjuntamente con Talento Humano para el año 2021 la implementación de la estrategia de Conflicto de Interés, que finalmente se reflejó en una mejor calificación de la Política de Integridad por parte del FURAG, obteniendo para el año en mención una calificación de 91,9 cuando en el año 2020 había obtenido un 87,9.

7.1 Seguimientos PAAC del año 2020

2020

De acuerdo con el seguimiento realizado a las acciones plasmadas en el Plan, se conformó el siguiente porcentaje de logro:



Analizando de forma consolidada el resultado se obtuvo un total de 95,1 y en cuanto a las acciones de mejora propuestas a implementar se sugirieron las siguientes:

Publicación de videos interactivos en lenguaje de señas para informar a grupos en condición de discapacidad sobre la gestión de la Gobernación.

Publicación de los planes, informes y demás documentos relevantes que se generen durante el año 2020 en formato Word para que las personas en condición de discapacidad visual puedan utilizar sus mecanismos de conversión de texto a audio desde sus dispositivos.

Elaborar Planes, informes técnicos y/o políticas, utilizando la metodología de lenguaje claro establecida por el DNP

7.2 Seguimiento PAAC del año 2021

Partiendo del objetivo que se tiene con el PAAC de fortalecer las estrategias a nivel institucional de lucha contra la corrupción, las acciones desarrolladas en el año 2021 tuvieron el siguiente comportamiento:



Entre las conclusiones más significativas en cuanto al logro de las acciones desarrolladas fue:

Continuar fortaleciendo las estrategias relacionadas con la administración de los riesgos, específicamente de corrupción

Entre las iniciativas orientadas a la lucha contra la corrupción es importante fortalecer la cultura al interior de la gobernación a través de los procesos de capacitación en lo relacionado con los valores asociados a la barrera ética de las personas.



Gobierno de  
**CALDAS**

PRIMERO  
LA GENTE



## 7. ANEXO 7 DEL PLAN DE DESARROLLO ACCIONES ESTRATÉGICAS COMPETENCIA DE LA SECRETARIA PRIVADA

Como compromiso con la transparencia y la lucha contra la corrupción, el Gobierno de Caldas en su Plan de Desarrollo, vincula una herramienta fundamental y transversal que orienta la implementación de buenas prácticas hacia un Gobierno más visible y claro con los ciudadanos, esta herramienta refiere a una serie de directrices a implementar en las secretarías del gobierno de Caldas y que se encuentran definidas en las acciones estratégicas del ANEXO 7 del Plan de Desarrollo; en este sentido la Secretaría Privada como actor esencial en la implementación de la política pública que incide en el relacionamiento con el ciudadano adquiere unos compromisos adicionales de este anexo 7 del Plan de Desarrollo el cual tiene una connotación de integridad, transparencia y anticorrupción como veremos.

### 7.1 La transparencia

La transparencia en la gobernación de Caldas no se aleja de su propósito democrático, “el acceso a la información pública”. A través de la oficina de Gobierno Abierto la Secretaría Privada mantiene los estándares de publicación de información en los botones de Participa, atención al ciudadano y transparencia declarados por la función pública y el MinTic, los cuales nos han permitido calificar de manera significativa la evaluación FURAG, es así que para el año 2022 se pone a disposición de los ciudadanos un nuevo espacio en la WEB, en los que se condensa la información de carácter público así:

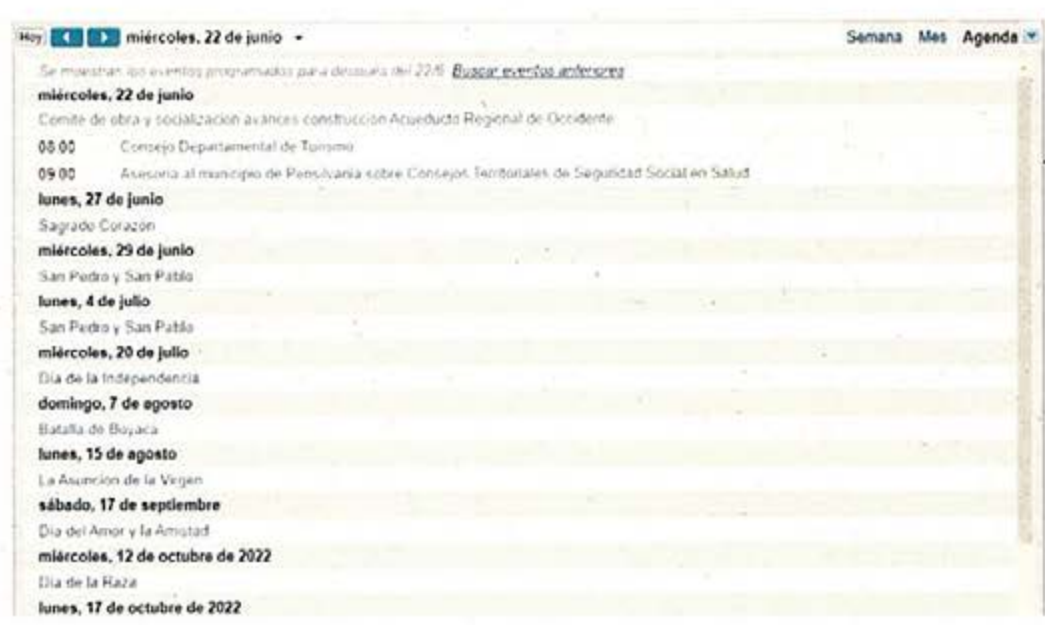


- Transparencia y Acceso a la Información Pública
- 1. Información de la Entidad
- 2. Normativa
- 3. Contratación
- 4. Finanzas, Presupuesto e Informes
- 5. Trámites
- 6. Participa
- 7. Datos Abiertos
- 8. Información Pública y Datos Abiertos Interiores

Los botones de transparencia, participa y atención al ciudadano se diseñaron con un consecutivo previsto por la función pública como se observa en la imagen anterior, estos contienen otros epígrafes con la información como se describe en el capítulo de transparencia, el cual hace parte del presente informe

## 7.2 Cabildeo transparente

Pese a que no contamos con una ley que regule el cabildeo, la Gobernación de Caldas viene realizando el ejercicio de publicación de la agenda del gobernador de manera proactiva a cargo del área de comunicaciones y que se puede consultar en la página web a través del siguiente enlace.



### 7.3 Contrataciones Abiertas

La estrategia de contratación abierta ha sido una iniciativa de la Secretaría Privada, con el firme propósito de contribuir a la lucha contra la corrupción, en el sentido de la publicidad de los procesos contractuales y del uso de las plataformas SECOP 2 y TIENDA VIRTUAL de la Agencia de Colombia Compra-eficiente. Inicia con la Feria de Contratación en donde se expone la oferta contractual de todas las secretarías y finaliza con el registro de los procesos en la plataforma SECOP 2 y TIENDA VIRTUAL, proceso que se viene registrando de manera permanente desde el 2018. Hoy en día la dinámica de contratación en esta institución se realiza de manera natural en todos los procesos y modalidades de contratación, aportando un mayor contenido de datos cada vez más especializados en las etapas del proceso contractual en ambas plataformas.

### 7.4 Funcionarios declaraciones juramentadas de bienes, rentas y conflicto de intereses

Ser transparentes implica para el Gobierno de Caldas aplicar la ley 2013. La Secretaría Privada desarrolla un procedimiento en el que coordina la implementación de esta norma y vigila que todos los cargos de nivel directivo mantengan la declaración de bienes y rentas y de conflicto de intereses actualizada en el espacio WEB destinado para esto. En el año 2020, la gobernación de Caldas fue la primera gobernación en ponerse al día con los requerimientos de la ley en mención.



Caldas es el primer departamento de Colombia en dar cumplimiento a la Ley 2013 de 2016 (mejor conocida como la ley de transparencia). En virtud de esto, pone a disposición de la ciudadanía la declaración de bienes y rentas, la declaración de conflictos de intereses y la declaración del impuesto sobre la renta de la D.A.N. de todos los funcionarios que pertenecen al gobierno departamental.

7.5 Salarios y honorarios

En el contexto de la publicación de datos

7.6 Transparencia y gobierno Corporativo de juntas directivas

La Secretaría Privada durante este periodo de gobierno ha venido acompañando la implementación de la ley 2013 del 2019 en las entidades descentralizadas, es así como al inicio de cada año, se verifican los documentos de los miembros de juntas directivas y directivos de las instituciones descentralizadas.

| Junta Directiva                                                                     |                                     | Comité de Gerencia                                                                  |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | Declaración Arley Sánchez           |    | Declaración Silvia Marcela Velasco      |
|  | Declaración Juan Carlos Jaramila    |    | Declaración Martha Liliana Torres       |
|  | Declaración Jorge Eduardo Arango    |  | Declaración Beatriz Alzate              |
|  | Declaración Germán Hernán Domínguez |  | Declaración Juan Daniel Alzate          |
|                                                                                     |                                     |  | Declaración Carmenza Pineda Quindia     |
|                                                                                     |                                     |  | Declaración Marcelino Velasco Maldonado |
|                                                                                     |                                     |  | Declaración Edwin Ariza                 |
|                                                                                     |                                     |  | Declaración Andrea Buzza                |
|                                                                                     |                                     |  | Declaración Luis Roberto Flores         |

7.7 Rendiciones de cuentas

Como bien se explica en el apartado 5.2.1, en materia de rendiciones de cuentas, la Secretaría Privada en asocio con la Secretaría de Planeación ha venido promoviendo diferentes estrategias de rendición de cuentas, audiencia publicas reglamentarias y otras acciones de rendiciones de cuentas como la exposición permanente del avance del plan de desarrollo en el portal de datos de la gobernación. Además, se realizan audiencias

extraordinarias como la ya expuesta en el capítulo en referencia la rendición de cuentas con ocasión de COVID-19.

## 7.8 Rendiciones de cuentas Asamblea Departamental

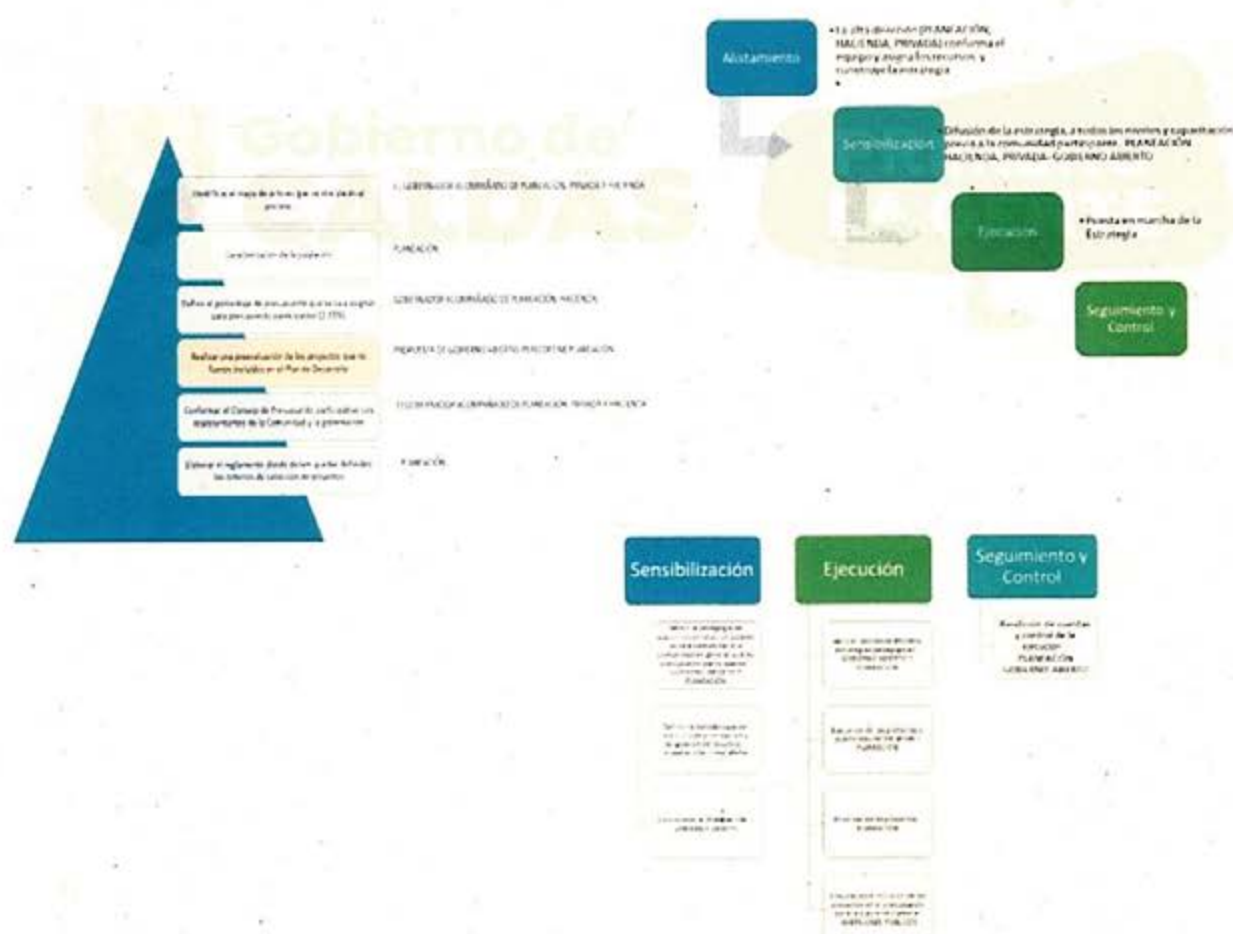
Por disposición reglamentaria “Ley 1757 de 2015” en su Artículo 57. *“Respuesta a los informes de rendición de cuentas. El Congreso de la República tendrá un mes de plazo para evaluar, dictaminar y responder a los informes anuales de rendición de cuentas que presente el gobierno a través de sus ministerios. Las mesas directivas de las cámaras confiarán su estudio a las respectivas comisiones constitucionales o legales, o a una comisión accidental”...* *“Parágrafo: los concejos municipales y distritales, las asambleas departamentales y las Juntas Administradoras Locales, también tendrán un mes de plazo para evaluar, dictaminar y responder a los informes anuales de rendición de cuentas que presenten los alcaldes municipales, distritales, locales y los gobernadores al respectivo cuerpo colegiado que le corresponda la evaluación...”* Según esta disposición el gobernador de Caldas, presenta en sesión ordinaria de Asamblea, la rendición de cuentas en el mes de octubre, esta se realiza en función del cumplimiento de metas de producto y de resultado del plan de desarrollo.

Adicionalmente a partir de mayo de 2022 la Secretaría Privada en asocio con la Asamblea Departamental, realiza jornadas de participación en el contexto de las rendiciones de cuentas en diferentes municipios del departamento. Se han realizado 3 rendiciones de cuentas en Viterbo, Aguadas, Villamaría y Anserma.



## 7.9 Presupuestos participativos

La secretaría privada para avanzar en participación ciudadana y mejorar la gestión pública, en el año 2020 desarrolla con todos los municipios del departamento una estrategia pedagógica para implementar una metodología innovadora e incluyente en donde las comunidades se convierten en sujetos que definen por sí mismos los fines y los medios para superar las necesidades en su interior. Por otra parte, esta metodología propone superar en conjunto las problemáticas que golpean a las poblaciones más vulnerables de la sociedad. Se trata de la exposición del método para la construcción del presupuesto participativo.



Como se observa en los gráficos, la secretaria privada ha propuesto la metodología para llevar a cabo el proyecto de presupuesto participativo, se realizó la sensibilización a funcionarios de todos los municipios del departamento de Caldas y para esta ocasión contamos con el acompañamiento de la función pública.

#### 7.10 Confianza ciudadana

Las acciones emprendidas por la Secretaría Privada tanto en el cumplimiento del plan de desarrollo como en el ejercicio de sus funciones, tienen como finalidad mejorar las relaciones entre el estado y el ciudadano, en tal sentido el informe que aquí se presenta confirma el rol asumido desde el momento del rediseño institucional en el que la Secretaría Privada es ente articulador de políticas públicas con instituciones y ciudadanía caldense.

#### 7.11 Kit anticorrupción

Las políticas públicas relativas a la transparencia, al servicio y la participación ciudadana, requieren de un despliegue pedagógico en los funcionarios y en los ciudadanos, en este sentido, la Secretaria Privada ha diseñado un Kit pedagógico virtual el cual se denomina “*Kit de herramientas*” para hacer más comprensible los derechos y los recursos con que cuentan funcionarios y ciudadanos en el momento de hacer uso de los beneficios de estas políticas.

Se trata de unas cartillas pedagógicas didácticas y virtuales que serán difundidas a ciudadanos y funcionarios en una campaña de comunicaciones. Se tiene previsto realizar el lanzamiento de dicha estrategia en octubre del año 2022.

### 7.12 Contratación y Covid-19

La Pandemia ocasionada por e COVID -19, trajo consigo una serie de adaptaciones físicas y tecnológicas que obligaron a los gobiernos a dar un salto tecnológico; para la Gobernación de Caldas no fue la excepción y en este contexto, en aras de brindar confianza en la contratación pública y ofrecer información relacionada con la urgencia manifiesta, la Secretaría Privada diseñó una Web Site exclusiva para transmitir información sobre COVID-19. Es entonces el portal de Covid-19 el instrumento que sirvió para que el gobierno se comunicara de manera oportuna con la ciudadanía caldense. Adicionalmente, se publicaron los tableros de contratación realizados por la urgencia manifiesta al cual se podía acceder desde cualquier lugar del mundo con conectividad a internet.

### 7.13 Asesoría Técnica a los municipios

Tal y como se explica en el apartado 5.1.3 Asistencias técnicas a municipios en temas de gobierno abierto, la Secretaría Privada propuso un proyecto en que se realizan acompañamientos a aquellos municipios que obtuvieron baja puntuación en las evaluaciones del FURAG.

### 7.14 Certificación en la norma ISO 37000

Con el propósito de establecer estándares internacionales anticorrupción, la secretaría Privada a través de un contrato de prestación de servicios, realizó un diagnóstico en líneas de cumplimiento de la norma 37001, norma que permite la acreditación institucional del sistema de gestión antisoborno. El camino recorrido hasta el momento ha permitido preparar a la gobernación para una futura certificación, armonizando los propósitos de la oficina de Gobierno Abierto con los deberes de esta norma.

8. RETOS Y ESTRATEGIAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LA SECRETARIA PRIVADA.

| GENERANDO VALOR A LA GESTION PÚBLICA                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|
| ACTIVIDADES Y PROYECTOS II SEM 2022                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Responsables       | Fechas                                 |
| Transparencia y Acceso a la Información                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                        |
| Asistencia técnica en los municipios de Caldas para promover la transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.                  | Asistencia técnica de servicio incluiremos: el botón participa, transparencia y lucha contra la corrupción. Con esta actividad se pretende que los municipios mejoren los resultados de la medición FURAG. Municipios Propuestos: Marmato, Riosucio, Mariquita, Filadelfia y Norcasia. Articular con Planeación y ayudas para acceder a los beneficios de las tres políticas. Coordinar con jurisdicción como facilitador.                                                                                                                                     | Aracelly Hernandez | Agosto a Noviembre                     |
| Diseñar y publicar el kit ciudadano anti corrupción                                                                                                            | Herramienta que pretende generar un instrumento de apoyo a los ciudadanos para conocer sus derechos y ayudas para acceder a los beneficios de las tres políticas. Coordinar con jurisdicción como facilitador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aracelly Hernandez | Octubre                                |
| Acciones pedagógicas para fortalecer las competencias de los funcionarios                                                                                      | Articular con los responsables de gestionar los aplicativos de registro de la documentación del proceso contractual, dictar una capacitación a Supervisores de Contrato, como también dictar una capacitación en torno al cumplimiento de la resolución 1519 de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Contar con el apoyo de MINTIC.                                                                                                                                                                                                                | Aracelly Hernandez | Agosto                                 |
| Seguimiento y presentación de la Evaluación ITA                                                                                                                | En el segundo semestre se da cuenta de los avances en el INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN -ITA-, medido por la Procuraduría General de la Nación, según lo dispuesto en la ley 1712 de 2014 donde se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos. Concentrarse en un cierre incluyendo a los Alcaldes, incluido el plan de Gobierno, una estrategia distinta e innovadora de transparencia, crear un ranking entre Alcaldes, con acompañamiento de Planeación | Aracelly Hernandez | Pendiente confirmación de Procuraduría |
| Participación Ciudadana                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                        |
| Realizar jornadas formativas de apropiación social de participación ciudadana en los municipios del departamento.                                              | Con esta estrategia se pretende mejorar el nivel de relacionamiento de la administración con los ciudadanos mediante el taller del municipio que queremos e incentivo a la participación ciudadana. Municipios Norcasia y La Dorsada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Yamilie Uribe      | Agosto a Noviembre                     |
| Asesoría para realizar la audiencia pública de rendición de cuentas con la ciudadanía                                                                          | Premoción de los espacios de participación ciudadana, asegurando el seguimiento y evaluación de la gestión de la Gobernación, a través del diálogo con la comunidad. El municipio que se propone es Mariquita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Yamilie Uribe      | Noviembre                              |
| 2 rendiciones de cuentas por Nodos Territoriales, de acuerdo a los lineamientos del decreto 230 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública. | Una (1) rendición en el marco de la Feria Acércate en Riosucio el 2 de Julio "Nodo Territorial Caldas, Caldas to Cuenta -Activados por la Gente-". La segunda se propone un Nodo Territorial orientado a los programas de Vivienda, proyectos de vivienda y escuelas - Guía de todos los componentes de vivienda y validarlos con el área de comunicaciones.                                                                                                                                                                                                   | Yamilie Uribe      | Julio y Septiembre                     |
| Lanzamiento de la Política de Participación Ciudadana                                                                                                          | Por medio de la cual la Gobernación adopta los lineamientos de Participación Ciudadana y sus estrategias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Yamilie Uribe      | Octubre                                |
| Servicio al Ciudadano                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                        |
| Realizar las Ferias de Servicio "Mas Cerca de la Gente", acercar al ciudadano a la oferta pública Nacional, Departamental y Municipal.                         | Ferias de Servicio Institucional que lleva el portafolio de servicios, oferta académica e información en general a las regiones más apartadas de Caldas. La primera feria del II semestre es la Feria Acércate, la más grande realizada en el Departamento (Municipio de Riosucio). La segunda Feria se está programando en el municipio de Mariquita, que tiene alcance a los municipios de la SUBREGION ALTO ORIENTE (Mariquita, Mariquita, Pensilvania).                                                                                                    | Diego A. Paredes   | Julio y Noviembre                      |
| Promover el espacio de encuentro "PACTO POR EL SERVICIO AL CIUDADANO, UNIDOS ES POSIBLE". Mesa Departamental de Servicio al Ciudadano.                         | Espacio estratégico por medio del cual se brinda asistencia técnica en la implementación de las buenas prácticas de la Política de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de consolidar una cultura de servicio que nos caracterice a nivel nacional y que logre acercar los resultados del FURAG de los municipios a los logros de la Gobernación de Caldas.                                                                                                                                                                                                  | Diego A. Paredes   | Septiembre                             |
| Realizar el primer concurso de Lenguaje Claro entre los municipios de Caldas.                                                                                  | Con esta actividad pretendemos apropiarnos las buenas prácticas de comunicación con el ciudadano por medio de los protocolos de lenguaje claro. El reconocimiento, a las alcaldías que sobresalgan con sus trabajos, se realizará en el marco de la Feria Acércate en Riosucio.                                                                                                                                                                                                                                                                                | Diego A. Paredes   | Julio                                  |
| Fortalecimiento de las competencias de los líderes de Gestión de Peticiones.                                                                                   | Se programará 2 sesiones de trabajo para capacitar a los funcionarios y líderes de gestión de peticiones con la intención de mejorar el cumplimiento del indicador de oportunidad de respuestas a peticiones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Diego A. Paredes   | Agosto y Octubre                       |



## SERVICIO AL CIUDADANO

UNA POLÍTICA TRANSVERSAL QUE ACERCAR LA CIUDADANÍA A  
LA GESTIÓN PÚBLICA, GENERANDO CONFIANZA

GOBERNACIÓN DE CALDAS  
SECRETARÍA PRIVADA  
Gobierno Abierto



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

📱 🌐 📧 @gobercaldas  
🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)



## 1 TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....                                                                      | 4  |
| 2. ANTECEDENTES.....                                                                      | 7  |
| 3. CONTEXTO FRENTE AL PLAN DE DESARROLLO .....                                            | 14 |
| 4. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y GESTIÓN PARA EL DESARROLLO.....                              | 16 |
| 4.1. SERVICIO AL CIUDADANO .....                                                          | 16 |
| 4.1.1. Acciones Implementadas.....                                                        | 19 |
| 4.1.2. Índice De Desempeño Institucional.....                                             | 26 |
| 4.2. GESTIÓN PARA EL DESARROLLO .....                                                     | 28 |
| 5. ESTRATEGIAS Y TEMAS TRANSVERSALES .....                                                | 32 |
| 5.1. PROYECTO ÉXODO, MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN. ....                         | 32 |
| 5.2. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....                                              | 35 |
| 5.3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS. ....                                                  | 37 |
| 5.4. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO.....                            | 40 |
| 5.5. FERIAS DE SERVICIO “MAS CERCA DE LA GENTE” .....                                     | 43 |
| 5.6. MESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO PACTO POR EL SERVICIO AL CIUDADANO ..... | 49 |
| 5.7. DESCONCENTRACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO .....                                     | 52 |
| 5.8. ESTANDARIZACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL.....                                      | 56 |
| 6. INTEGRACIÓN FRENTE AL MODELO MIPG.....                                                 | 68 |
| 7. NUEVOS RETOS .....                                                                     | 70 |



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

367

## GOBERNACIÓN DE CALDAS

**Luis Carlos Velázquez Cardona**  
GOBERNADOR

**Verónica Llamosa Pérez**  
Secretaria Privada

### DIRECCIÓN Y ELABORACIÓN

**Diego Alexander Paredes Laverde**  
Líder Política Servicio al Ciudadano

### COLABORADORES

**Grupo Oficina Servicio al Ciudadano**  
Ventanilla Única

**Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG**  
Gobernación de Caldas

Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

📱 🌐 📧 @gobercaldas  
🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)



## 1. INTRODUCCIÓN

En el desarrollo del informe se identificaron los temas más relevantes de nuestra gestión en cuanto a la Política de Servicio al Ciudadano durante el periodo de gobierno actual, desde el año 2020 al 2022, dando cuenta de los principales logros articulados con el Plan Desarrollo 2020-2023 Unidos es Posible y las metas que a la fecha quedan por cumplir. Como parte final del Informe se presentan los retos que debemos afrontar en adelante.

Este documento se ha construido teniendo en cuenta la normatividad vigente sobre los informes de gestión en Colombia, y es nuestro compromiso entregar mediante este documento los avances en el objetivo de cada vez ir avanzando en la mejora de la confianza del ciudadano en la gestión pública realizada.

De igual manera damos cuenta del compromiso que tenemos con el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los ciudadanos, evidenciado en el trabajo realizado día a día en cumplimiento de las metas del plan de desarrollo, la contribución al cumplimiento de los ODS, los compromisos en el pacto por el servicio al ciudadano suscrito con las alcaldías municipales, el cumplimiento con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión medido por medio del Índice de Desempeño Institucional en las 3 políticas que integran el relacionamiento de Estado Ciudadano (Transparencia Acceso a la Información, Participación Ciudadana y *Servicios al Ciudadano*), Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano, entre otros.

### NUESTRO PROPOSITO

*Fortalecimiento de la relación del estado con la ciudadanía y fomentar la construcción de confianza en la gestión pública.*



La sociedad actualmente nos presenta un desafío, quizás el más grande de todos los tiempos, y este se fundamenta en cómo crear confianza en la relación del Estado con el ciudadano, en un entorno cada vez más necesitado de soluciones a necesidades primarias y vitales de la sociedad civil.

Es responsabilidad de los líderes y funcionarios públicos ser creativos e innovar las formas en las cuales se presentan soluciones a las problemáticas y necesidades de nuestros ciudadanos, pero también debemos reconocer que los ciudadanos juegan un papel importante no solo en sus derechos, sino también desde la perspectiva de sus deberes.

Un rol determinante de la construcción de lo público basado en la confianza es la participación del ciudadano en la gestión pública, por este motivo es primordial que los ciudadanos se motiven a participar no solamente en las jornadas electorales, sino desde la construcción misma de los planes de desarrollo y más importante en el seguimiento día a día de la gestión pública, porque la corrupción es responsabilidad de todos los actores de la sociedad.

Los ciudadanos deben ejercer su ciudadanía y no solamente en las elecciones, esta es solo una de las formas de participación ciudadana, cuando nuestra sociedad madure y entienda que lo público lo construimos todos y no solo es cuestión de "Políticos", verdaderamente seremos responsables de decidir el rumbo de nuestra sociedad.

#### **RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO**

Bajo la perspectiva de un Estado Abierto que busca equilibrar la relación del Ciudadano con el estado mediante la generación de espacios de diálogo directo y la armonización de las políticas que inciden directamente en esta relación, se han adoptado estrategias que permitan consolidar el relacionamiento entre el Estado y el Ciudadano expresado en la dimensión de Gestión con Valores para el resultado.

Bajo este enfoque pretendemos avanzar en la construcción de confianza a través de reconocer al ciudadano como un aliado de la administración pública transformando nuestra visión de gobernar



para los ciudadanos por una nueva visión de gobernar con los ciudadanos, generando una cultura de servicios parados desde nuestro ser como humanos con principios de servicio y no parados desde nuestro cargo como servidores públicos.

Por lo anterior debemos entender y ser conscientes que la POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO, objeto del desarrollo de este informe, es transversal a todas las políticas que se adoptan en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

## 2. ANTECEDENTES

Antes de iniciar con el desarrollo del informe presentamos elementos base del diagnóstico sobre el cual fue construido el Plan de Desarrollo, el cual marco el rumbo de nuestras estrategias.

Para la elaboración de los objetivos, metas y programas incluidos en el Plan de Desarrollo, año 2020, 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, durante los meses de enero y febrero de 2020, 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.

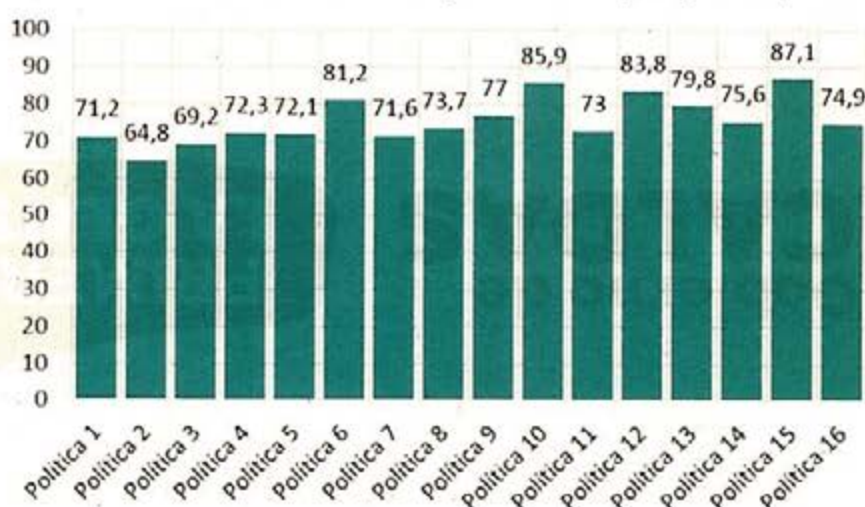
Partiendo de la línea estratégica: Gobierno sectorial para la gobernanza y la transparencia y teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico podemos precisar

El desempeño institucional del territorial 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.

Tal como muestra la siguiente gráfica, la administración departamental obtuvo en su Índice de Desempeño Institucional IDI año 2018 un resultado de 78,1.

Al resultado agregado del índice contribuyeron de modo particular, *la política de servicio al ciudadano 85,9*, la cual mide la capacidad de la entidad pública de emprender estrategias para fortalecer componentes para la entrega de servicios oportunos, certeros y de calidad para la satisfacción de las necesidades y derechos de los ciudadanos.

**Gráfica 12. Indicador de desempeño FURAG por política, 2018**

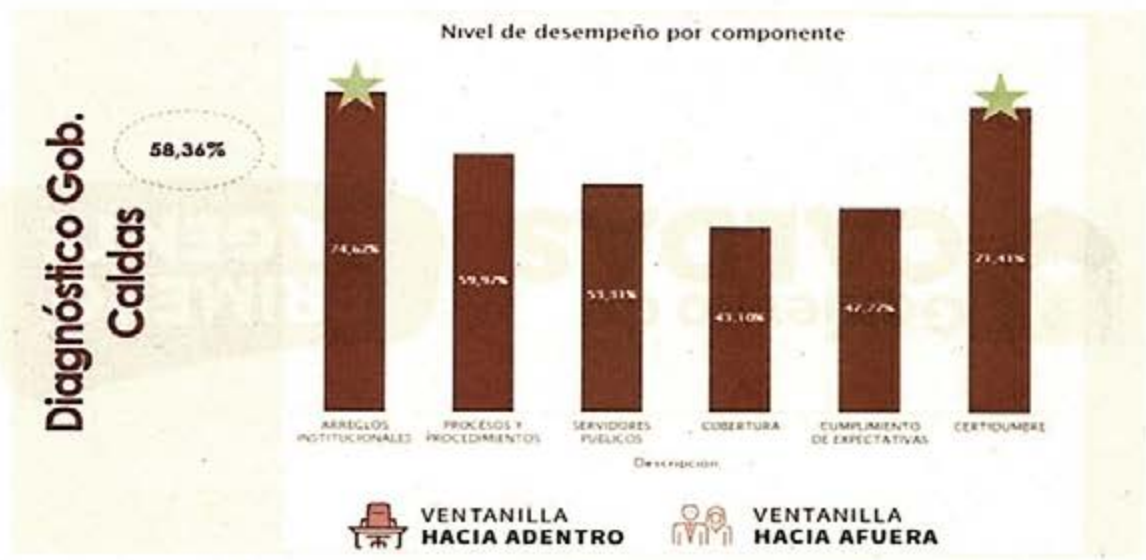


IDI: índice de desempeño institucional; Política 1: Gestión Estratégica del Talento Humano; Política 2: Integridad; Política 3: Planeación Institucional; Política 4: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público; Política 5: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos; Política 6: Gobierno Digital; Política 7: Seguridad Digital; Política 8: Defensa Jurídica; Política 9: Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción; Política 10: Servicio al ciudadano; Política 11: Racionalización de Trámites; Política 12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública; Política 13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional; Política 14: Gestión Documental; Política 15: Gestión del Conocimiento; Política 16: Control Interno.

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

A partir del análisis de la situación actual del departamento, se generan las estrategias, los planes y proyectos en los que nos concentraremos durante el cuatrienio.

Lo anterior es necesario mas no suficiente para un análisis que nos permita generar las estrategias de la Política de Servicio al Ciudadano, por esta razón se realiza el autodiagnóstico de los componentes incluidos en las áreas de trabajo de ventanilla hacia adentro y Ventanilla hacia afuera, teniendo como referente el Modelo de Gestión Publica 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 muestra a continuación:



Debido a la importancia que representan estos resultados para establecer los planes de acción y por ende la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en el Departamento de Caldas, a continuación, describimos los componentes del modelo.

#### **Arreglos Institucionales**

Componente de la Ventanilla hacia adentro. 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.

**Resultado: 74,62**

- ☐ Compromiso
- ☐ Institucionalidad
- ☐ Iniciativas y planes
- ☐ Recursos

#### **Procesos y procedimientos**

Componente de la Ventanilla hacia adentro. 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 PQRS que presentan los ciudadanos y la existencia e implementación de protocolos y estándares.

**Resultado: 59,97**

- ☐ Optimización de trámites
- ☐ Gestión de pqrs
- ☐ Existencia de protocolos y estándares



### **Servidores Públicos**

Componente de la Ventanilla hacia adentro. 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.

**Resultado: 53,31**

- ☐ Competencias
- ☐ Cualificación
- ☐ Gestión
- ☐ Protocolos
- ☐ Reconocimiento

### **Cobertura**

Componente de la Ventanilla hacia afuera. 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.

**Resultado: 43,10**

- ☐ Accesibilidad e infraestructura
- ☐ Dotación
- ☐ Gestión
- ☐ Sistemas de información

### **Cumplimiento de Expectativas**

Componente de la Ventanilla hacia afuera. 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.



Resultado: 47,77

- ☐ Caracterización
- ☐ Efectividad y expectativas
- ☐ Rapidez
- ☐ Sencillez de procesos

#### Certidumbre

Componente de la Ventanilla hacia afuera. 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.

Resultado: 71,41

- ☐ Acuerdos
- ☐ Calidad información
- ☐ Divulgación
- ☐ Lenguaje claro

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

El total de recomendaciones propuestos resultado del diagnostico fueron 115, este será la guía para plantear los planes de acción y la política de servicio al ciudadano del Departamento de Caldas.

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

### 3. CONTEXTO FRENTE AL PLAN DE DESARROLLO

En Este capítulo analizaremos como se articula el Plan de Desarrollo y los programas, subprogramas de la Política de Servicio al ciudadano.

Lo primero que debemos de tener presente es el objetivo que nos plantea el Plan de Desarrollo

*“Consolidar un gobierno **incluyente**, serio y **transparente**, con un sentido social que brinde oportunidades de desarrollo y crecimiento para los caldenses y que haga del departamento una región foco de prosperidad y **confianza**.”*

Resaltamos tres atributos que desarrollaremos a lo largo de este informe: Incluyente, Transparente y Confianza, son pilares sobre los cuales debemos construir la Cultura de Servicio al Ciudadano en el Departamento de Caldas.

Frente al Plan de Desarrollo 2020-2023 se establece, dentro del Sector Fortalecimiento Institucional, el Programa de **“Gobierno abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano”** que tiene por 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.

El programa pertenece a la línea estratégica: Gobierno sectorial para la gobernanza y la transparencia

|                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                 |            |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|
| Línea Estratégica                                                                                                  | Gobierno para la gobernanza y transparencia                                                                                                                                                                                     |            |                 |
| 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 |
| 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              |
|                                                                                                                    | Servicio al ciudadano.                                                                                                                                                                                                          | 85.9       | 87.9            |
|                                                                                                                    | Participación Ciudadana.                                                                                                                                                                                                        | 83.8       | 85.8            |

La política de servicio al ciudadano se traduce al subprograma de SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO en el Pla de Desarrollo, cuyo objetivo es: *“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”*, como se muestra en el cuadro más adelante.

Las estrategia y actividades implementadas para el logro de los objetivos se agrupan en dos metas productos que son espacios de interacción con ciudadanos y funcionarios públicos del departamento donde se fomenta el dialogo directo con la ciudadanía y el fortalecimiento institucional. En el siguiente cuadro se describen las metas de producto, su indicador y las metas del periodo.

| Subprograma                                                                                                   | Servicio de Atención al Ciudadano                                                                                                                                                                                                            |            |                 |           |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|-----------|-------------|
| 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                                                                                                                                                                                                                        | Línea Base | Meta Cuatrienio | Meta 2022 | Avance 2022 |
| Realizar 10 ferias de servicio al ciudadano en los municipios de Caldas.                                      | Número de ferias de servicio al ciudadano realizadas.                                                                                                                                                                                        | 0          | 10              | 3         | 1           |
| Realizar 4 espacios de encuentro de la mesa departamental de servicio al ciudadano del departamento de Caldas | Número de espacios realizados.                                                                                                                                                                                                               | 0          | 4               | 1         | 0           |

A través de los programas que se describen en el plan de desarrollo es importante resaltar que los resultados que se obtengan de la gestión del Servicio al Ciudadano están apuntando a cumplir con el objetivo ODS que se relaciona a continuación:

|                                        |                                              |
|----------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Relación con los ODS</b>            | ODS16: Paz, justicia e instituciones sólidas |
| <b>Relación con los Pactos del PND</b> | Pacto por una gestión pública efectiva       |
|                                        | Pacto por la legalidad                       |
|                                        | Pacto por la descentralización               |



#### 4. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y GESTIÓN PARA EL DESARROLLO

Hasta el momento se ha presentado un breve pero claro panorama sobre la situación al inicio del periodo de Gobierno, a continuación, se describe los temas más relevantes de nuestra gestión en cuanto a la Política de Servicio al Ciudadano durante el periodo de gobierno actual.

##### 4.1. SERVICIO AL CIUDADANO

Bajo la visión de una Administración Pública coordinada, que dé respuesta de forma oportuna y ordenada a los compromisos adquiridos con la ciudadanía, se ha establecido el servicio al ciudadano como una Política Nacional a través del documento CONPES 3649 del 2010.

La Política de Servicio al Ciudadano se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

##### Objetivos específicos<sup>1</sup>

- Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del Estado en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- Promover la implementación de la política con el enfoque territorial que permita a las entidades del orden nacional conocer y contemplar las particularidades del territorio y de su población, de manera que se mejore la eficiencia de su gestión en cualquier parte del país.

<sup>1</sup> Tomado de los lineamientos de la política de servicio al ciudadano de la Función Pública

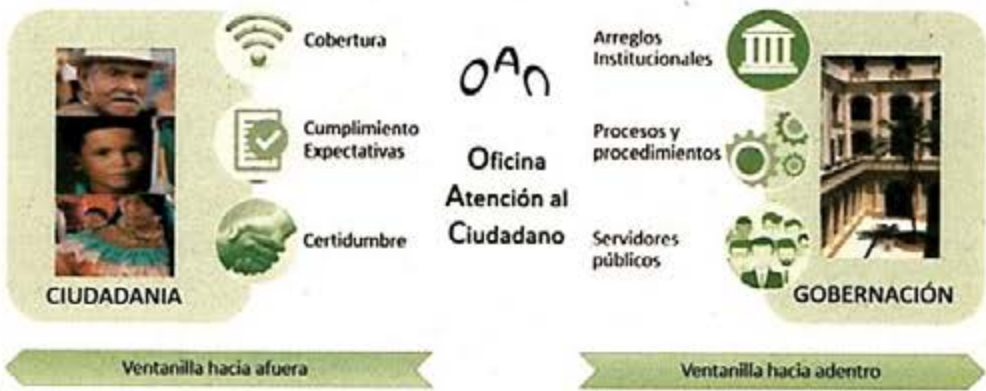


- Fortalecer los procesos internos de las entidades con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Generar estrategias que informen a los ciudadanos o grupos de valor, sobre los lineamientos de la política pública que inciden en su relación con las entidades de la Administración Pública Nacional y Territorial.
- Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de las entidades.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- Transferir conocimiento y generar capacidades en las entidades a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación con sus grupos de valor.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.

Para cumplir con la ciudadanía es necesario: 1. Promover arreglos institucionales que permitan desarrollar e implementar modelos que transformen la gestión pública, 2. Fortalecer las competencias de los servidores públicos, Modernización tecnológica de información, 3 Definir procesos y procedimientos innovadores que impacten positivamente la eficiencia en la gestión.

Es así como la Gobernación de Caldas implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente adoptando el marco de referencia incluido en el CONPES 3785 de 2013, con el acompañamiento del DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.

MODELO DE GESTION PUBLICA EFICIENTE GOBERNACIÓN DE CALDAS



La implementación del modelo se realizó en fases, iniciando con el compromiso de la alta dirección por medio de la firma del acta e instalación del comité interdisciplinario y finalizando con la Ejecución del Plan de Acción y el Mejoramiento continuo del modelo de servicio, a continuación, se describen sus fases:

FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO



|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compromiso Directivo    | El objetivo de esta fase es la de garantizar el respaldo de la alta dirección para el éxito del proceso. El entregable o producto es el acta de Inicio e Instalación Comité Interdisciplinario                                                                                                                                                                                     |
| Diagnostico             | En esta fase se identifican las necesidades y oportunidades de mejora, por medio del diligenciamiento, aplicación y tabulación de información recolectada por diferentes medios. El entregable o producto de esta actividad es el porcentaje de Nivel de Desempeño por Componentes                                                                                                 |
| Planeación.             | Definir las acciones a implementar de acuerdo con las necesidades y oportunidades identificadas por medio de la evaluación de pertinencia y capacidad de implementación, definición de las acciones a implementar y metas. Este plan de acción se integra al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano. El producto de esta fase es el Plan de Acción definido a Implementar. |
| Ejecución y seguimiento | Implementar las acciones acogidas de acuerdo con las necesidades y oportunidades identificadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

4.1.1. Acciones Implementadas

Como resultado del Autodiagnóstico presentado en el capítulo de Antecedentes, el equipo de Servicio al Ciudadano emprendió la implementación de las actividades que permiten cubrir cada componente del Modelo de Gestión con el objetivo de fortalecer nuestros procesos, capacidades institucionales y competencias de los funcionarios, de esta manera entregar un mejor servicio a nuestros ciudadanos.

A continuación, damos cuenta del compromiso que tenemos con el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los ciudadanos, evidenciado las actividades realizadas.



## Arreglos institucionales

En este componente se cumplieron dos actividades principalmente la planeación de la inversión de los programas y proyectos ejecutados en el presupuesto anual de inversiones con la intención de mejorar la atención al ciudadano y fortalecer los procesos y competencias de los funcionarios públicos.

En segunda medida se diseñó y estableció la política institucional de servicio de atención al ciudadano, y se adoptó mediante acto administrativo. La política está alineada de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la cual describiremos más adelante.

Junto a la Política, la Gobernación de Caldas adopta el Protocolos de Servicio al Ciudadano, buscando unificar y capitalizar las experiencias que conllevan al éxito en su ejecución, optimizar los recursos, mejorar los tiempos de respuesta y los niveles de satisfacción de los ciudadanos que consultan, al mismo tiempo que se cualifica a nuestros servidores públicos entorno al eje de la excelencia en la prestación del servicio.

Con esto, se espera generar un impacto positivo en la interacción entre la ciudadanía y los servidores públicos, a través del uso de herramientas conceptuales que permitan adelantar las acciones necesarias para fortalecer y mejorar la prestación del servicio, vinculando al ciudadano como parte integral del sistema de gestión de la entidad y entendiéndolo como un sujeto activo al cual nos debemos como autoridad.

El protocolo de servicios especifica los lineamientos generales que sirven como herramienta para la entidad, y en particular para quienes se relacionan directamente con los ciudadanos, de forma tal que los servidores públicos conozcan lo que se espera de ellos en su relación con el ciudadano, fomentando de esta manera la cultura de la excelencia en la prestación del servicio.



Como parte de la Planeación estratégica se analizaron los últimos resultados del FURAG y el resultado del autodiagnóstico para determinar las mejoras en el servicio prestado por la Gobernación de Caldas.

### Procesos y Procedimientos

La oficina de atención al ciudadano dedico gran esfuerzo en la innovación en el rediseño del proceso de Servicio de Atención, implementando mecanismos para la asignación de número de radicado a las PQRS, disponer de diferentes canales de atención que le permitan a la ciudadanía y partes interesadas acceder a los servicios de la Gobernación desde cual ubicación geográfica.

Es así como la oficina de atención al ciudadano estableció la **caracterización del proceso**, que tiene por objetivo diseñar, formular e implementar políticas y protocolos para garantizar la atención y gestión de las comunicaciones oficiales y PQRSDF de los ciudadanos y demás grupos de interés de manera oportuna, eficaz y cumpliendo con los términos legales vigentes. El proceso cubre desde la formulación de políticas y protocolos hasta la implementación de acciones de mejora del servicio en la atención al ciudadano.

De esta caracterización se desprenden dos procedimientos: uno (1) Atención de comunicaciones oficiales recibidas y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF; y dos (2) Gestión y trámite de comunicaciones oficiales recibidas y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF.

Mas adelante se describen los diagramas de flujo de los procedimientos.



## Servidores Públicos

Para generar un impacto positivo en la confianza del ciudadano con la gestión pública exige un cambio en la cultura de servicio, con la innovación y estandarización de procesos y procedimientos, la modernización tecnológica, se pretende fomentar una cultura de servicio al ciudadano en los diferentes canales de atención y la respuesta oportuna a la ciudadanía.

La nueva cultura de servicio se viene materializado con la implementación de los mecanismos institucionales tales como la Política Institucional, protocolos de servicio, caracterización de procesos, procedimientos y la participación de la ciudadanía, estos mecanismos forman parte del plan de mejoramiento de cualificación de los servidores públicos y contratistas de la Gobernación de Caldas.

Con lo descrito anteriormente se están elaborando lineamientos institucionales, que fortalecen el desarrollo de competencias de nuestros servidores públicos, factor clave en la prestación del servicio. La política y los protocolos implementados marcan las pautas básicas necesaria para prestar un buen servicio a la comunidad, no solo al funcionario que reciben las peticiones en la oficina de atención al ciudadano, sino también los funcionarios que gestionan y dan trámite a las mismas, todos debemos estar conscientes que de esta manera estamos cumpliendo con la normatividad establecida y estamos contribuyendo a mejorar la confianza de la ciudadanía.

Un avance importancia es el fortalecimiento en la comunicación con la ciudadanía en los diferentes canales de atención mediante la realización del *curso de lenguaje claro* que cuenta con la participación de los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano.

Forma parte de este componente las evaluaciones a los funcionarios de atención al ciudadano y el diagnóstico de percepción ciudadana, del cual se habló en los capítulos anteriores.



Como resultado a la fecha tenemos más de 100 funcionarios capacitados en lenguaje Claro y mediante los procesos de inducción y reinducción se siguen capacitando y reforzando la cultura de servicio.

### Cobertura

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

Se rediseño de manera acertada los espacios físicos para la atención presencial de los ciudadanos. Con esta acción no solamente se dignifica la atención al ciudadano, sino que también estamos dando cumplimiento a la normatividad que determina los lineamientos en cuanto a la disposición de los espacios.

Lo anterior mejoro los espacios de atención, dignificando al ciudadano y a los mismos funcionarios de la entidad, con módulos cómodos, funcionales, iluminados y con herramientas tecnológicas que hacen más eficiente y segura la atención a la ciudadanía.

Con la implementación del sistema de información Forest BPMS, atreves del proyecto Éxodo, el cual se describirá más adelante, se adopta la tecnología necesaria para gestionar eficientemente la radicación y trazabilidad de documentos, se dejan las bases tecnológicas para la virtualización de los tramites y otros procedimientos administrativos.

Para el trámite de radicación de peticiones se dispone de un formulario electrónico web para que la ciudadanía pueda utilizarlo en línea.

Los canales dispuestos para la atención del ciudadano son los siguientes:



**Canal Presencial.** Oficina de Atención al Ciudadano que cuenta con personal capacitado para atender y recibir las peticiones y requerimientos de la ciudadanía, ya sea de forma verbal o escrita.

**Canal Escrito.** Permite a la ciudadanía envíen sus solicitudes por medio escrito a través de una empresa de mensajería, también pueden enviar sus solicitudes por medio electrónico al correo de atención al ciudadano: [atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co).

**Canal Virtual.** Acceso al formulario de la página web para el registro de las peticiones de la ciudadanía. <http://ventanillaunica.caldas.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/#/login>.

**Canal Telefónico.** PBX: 6068982444, Línea Nacional: 018000916944. Celular: 3138045000

**Chat Virtual:** Se dispone de un chat virtual donde el ciudadano puede interactuar con un agente que lo entenderá y guiará sus inquietudes. <https://chatgobernacion.merakitic.com:8443/chat.html>

### Cumplimiento de Expectativas

La actividad desarrollada en este componente y la que representa la hoja de ruta para orientar las estrategias del servicio al ciudadano, y a su vez es un requisito para el desarrollo de cualquier política de relacionamiento estado ciudadano es la caracterización de los usuarios.

Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones para:



- Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.
- Optimizar el uso de los recursos por parte de las entidades de la Administración
- Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.

Identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, usuarios o interesados y los servicios que se deben entregar.

De esta manera la Gobernación de Caldas viene actualizando anualmente la Caracterización de los ciudadanos que hacen uso de los canales de acceso dispuestos para la atención al ciudadano.

### Certidumbre

La Gobernación de Caldas 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.

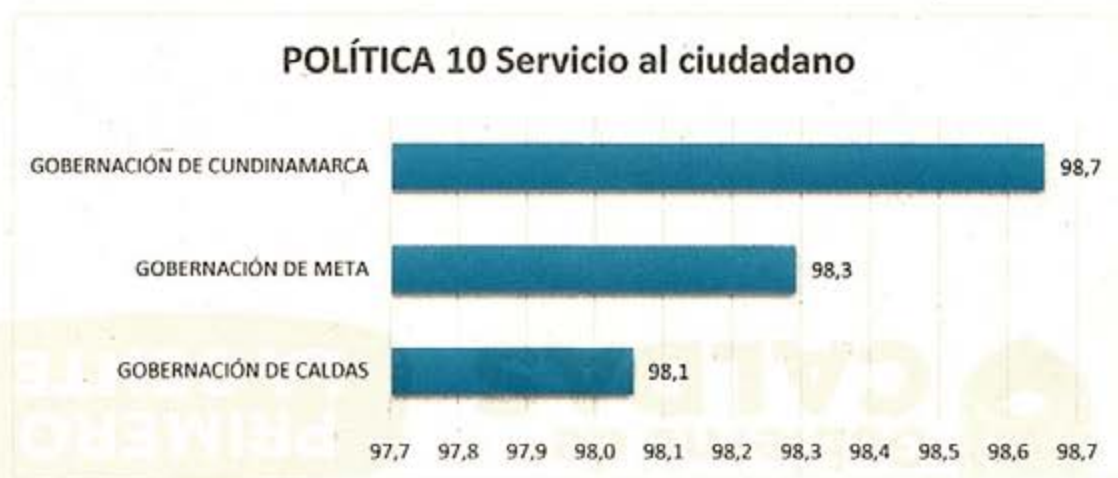
Para cumplir con lo anterior se viene realizando seguimiento para que todo funcionario público realice el curso virtual de Lenguaje Claro.

Adicionalmente se publica en la página Web de la gobernación en el botón de Servicio de Atención al Ciudadano los informes mensuales donde el ciudadano puede realizar seguimiento al comportamiento de la radicación de documentos y la gestión que realiza la Gobernación.



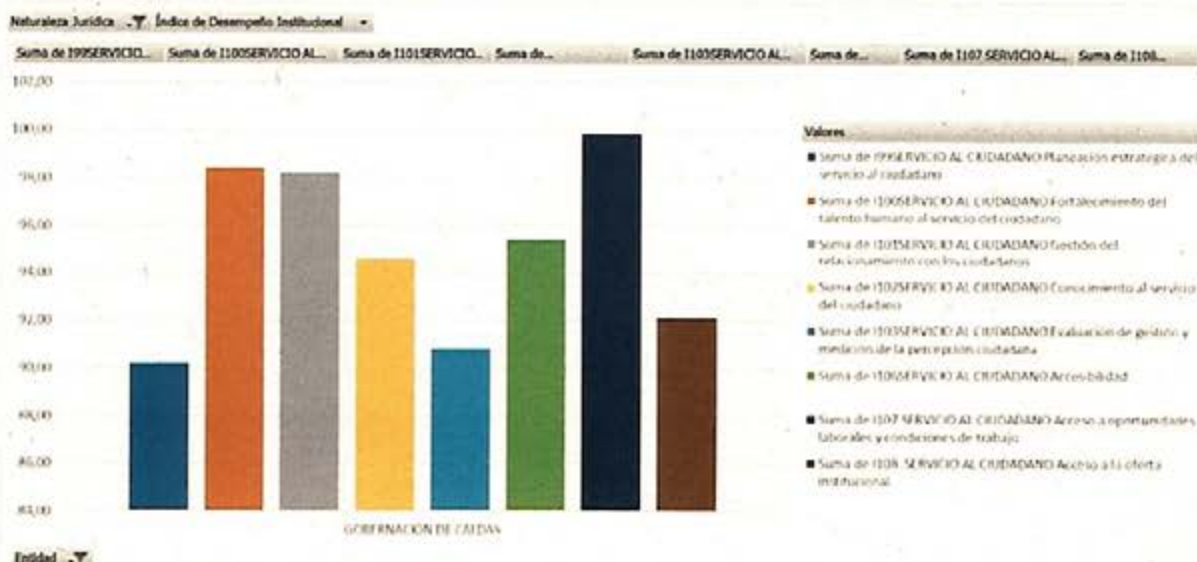
#### 4.1.2. Índice De Desempeño Institucional

De acuerdo con el Índice de desempeño institucional de la gestión del año 2021, resultado publicado este año, la Política de Servicio al ciudadano obtuvo un puntaje de 98,1 según el FURAG. Ver la siguiente grafica.



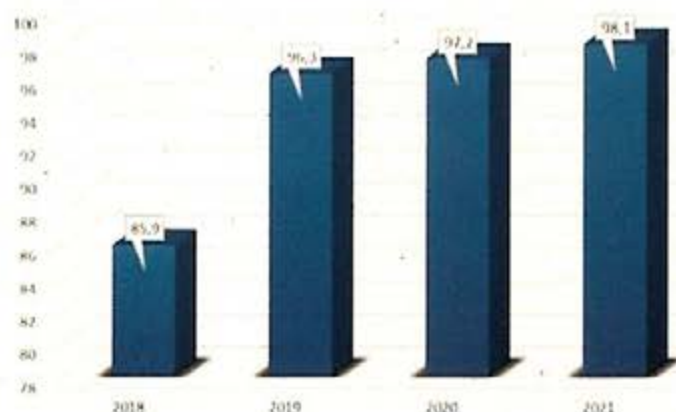
Según el resultado anterior y comparado con el diagnóstico realizado en el plan de desarrollo, la gestión en la política se ha logrado avanzar en 12,2 puntos en los últimos 3 años, con respecto a la meta del plan de desarrollo se cumplió antes de lo planeado, que era subir 2 puntos.

Desagregando los componentes de la política podemos determinar que debemos iniciar planes de trabajo para mejorar los componentes de: Planeación Estratégica del Servicio al Ciudadano, Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana y Acceso a la Oferta Institucional.



En el siguiente grafico se puede verificar que el trabajo realizado se evidencia en una mejora continua, cada año hemos mejorado la calificación de la Política.

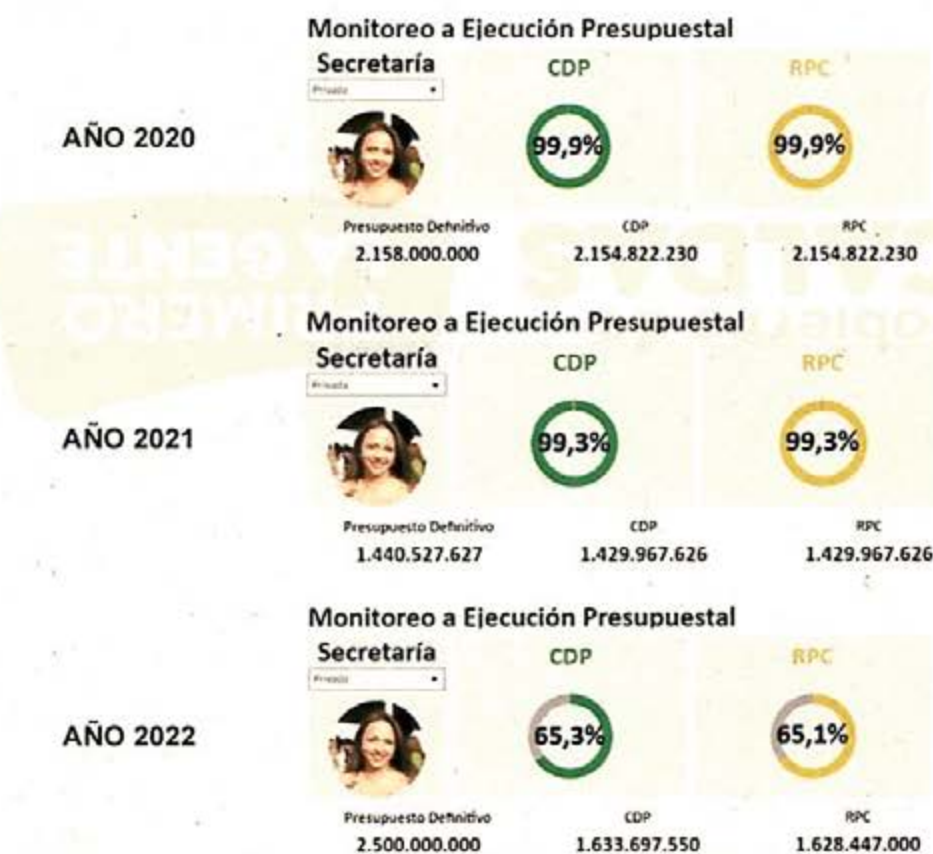
### Comportamiento Política Servicio al Ciudadano Resultados FURAG



## 4.2. GESTION PARA EL DESARROLLO

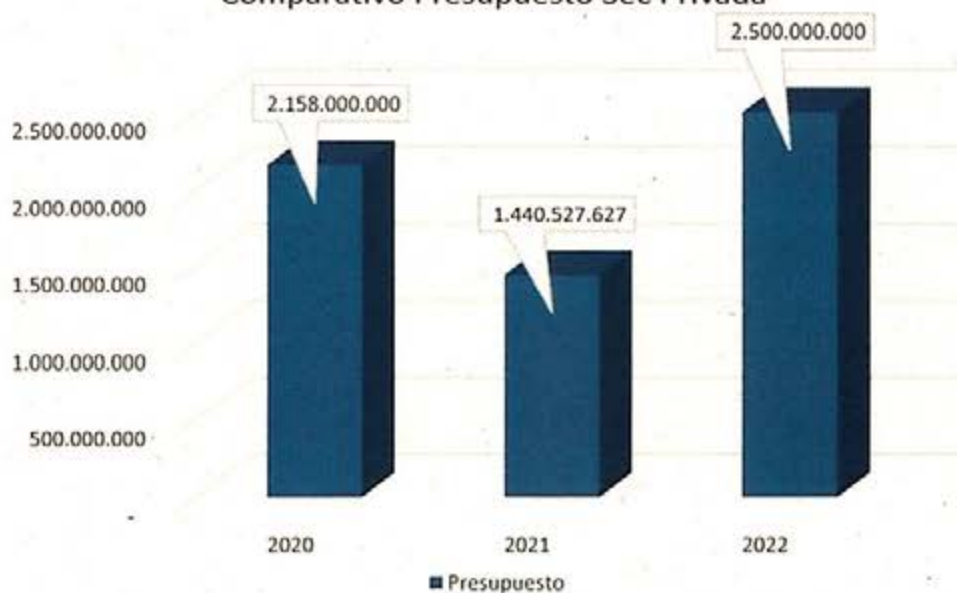
Teniendo como inicio el año 2020 y cierre del informe mayo de 2022 se presenta un resumen ejecutivo de los avances en cada vigencia desde el punto de vista presupuestal y de avance físico, respetando los subprogramas establecidos en el plan de desarrollo.

### COMPORTAMIENTO PRESUPUESTO POR PERIODO





## Comparativo Presupuesto Sec Privada



Del presupuesto asignado a la secretaria privada y según la matriz plurianual, el asignado al subprograma de Servicio de atención al Ciudadano corresponde aproximadamente el 17% del valor total asignado a la secretaria.

Junto con el avance presupuestal debemos analizar que se guarde coherencia con el avance físico de los proyectos, es decir que el valor económico invertido realmente se vea reflejado en los productos que se entregan a la comunidad en respuesta de sus necesidades manifestadas.

Por lo anterior se presenta el porcentaje de avance físico.

COMPORTAMIENTO FISICO POR PERIODO

Monitoreo a Avance Físico del Plan de Desarrollo por Secretaría

AÑO 2020

| Secretaría | Programas         | 1 | RPC  | Vigencia | Cuatrenio |
|------------|-------------------|---|------|----------|-----------|
| Privada    | Subprogramas      | 3 | 99.9 | 100.0    | 83.0      |
|            | Metas de Producto | 7 |      |          |           |

Monitoreo a Avance Físico del Plan de Desarrollo por Secretaría

AÑO 2021

| Secretaría | Programas         | 1 | RPC  | Vigencia | Cuatrenio |
|------------|-------------------|---|------|----------|-----------|
| Privada    | Subprogramas      | 3 | 99.3 | 100.0    | 62.5      |
|            | Metas de Producto | 7 |      |          |           |

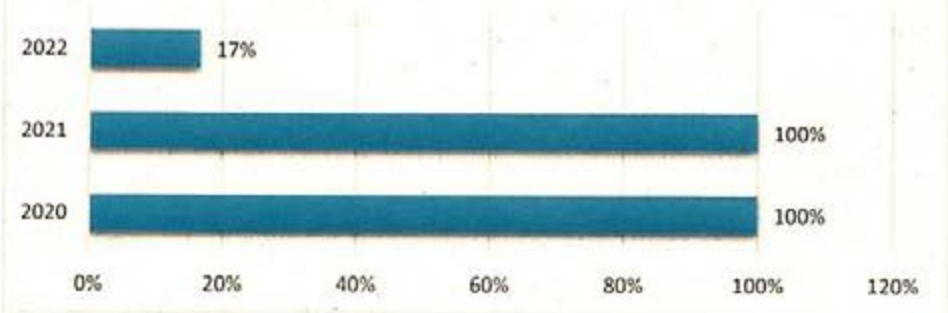
Monitoreo a Avance Físico del Plan de Desarrollo por Secretaría

AÑO 2022

| Secretaría | Programas         | 1 | RPC  | Vigencia | Cuatrenio |
|------------|-------------------|---|------|----------|-----------|
| Privada    | Subprogramas      | 3 | 65.1 | 33.4     | 72.9      |
|            | Metas de Producto | 7 |      |          |           |

CUMPLIMIENTO METAS PRODUCTO  
SUBPROGRAMA SERVICIO ALA CIUDADANO POR PERIODO

AVANCE FISICO 2020 - 2022  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





En la gráfica anterior se puede observar el porcentaje de cumplimiento de las metas del plan de desarrollo, el año 2022 muestra el avance a corte del mes de mayo.

Las metas productos se han cumplido a la fecha en cada uno de los periodos, para tener mayor claridad analizaremos el cumplimiento en términos de cantidad de unidades programadas vs las cantidades ejecutadas por cada meta producto.

#### Indicador - Número de ferias de servicio al ciudadano realizadas

| Metas a largo plazo |        |        |        |        |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|
|                     | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
| Meta                | 1      | 4      | 3      | 2      |
| Meta acumulada      | 1      | 5      | 8      | 10     |
| Ejecución           | 1      | 4      | 1      |        |
| Ejecución acumulada | 1      | 5      | 6      | 6      |
| Avance              | 100%   | 100%   | 33.33% |        |
| Avance Acumulado    | 10.00% | 50.00% | 60.00% | 60.00% |

#### Indicador - Número de espacios realizados. Espacios de encuentro de la mesa departamental de servicio al ciudadano

| Metas a largo plazo |        |        |        |        |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|
|                     | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
| Meta                | 1      | 1      | 1      | 1      |
| Meta acumulada      | 1      | 2      | 3      | 4      |
| Ejecución           | 1      | 1      |        |        |
| Ejecución acumulada | 1      | 2      | 2      | 2      |
| Avance              | 100%   | 100%   |        |        |
| Avance Acumulado    | 25.00% | 50.00% | 50.00% | 50.00% |



## 5. ESTRATEGIAS Y TEMAS TRANSVERSALES

Transformar la administración pública a modelos de eficiencia administrativa requiere cambiar la cultura de sus funcionarios, innovar los procesos administrativos y modernización tecnológica de apoyo a los procesos. La oficina de Servicio al ciudadano ha liderado los programas y proyectos que fortalecen esta transformación

### 5.1. PROYECTO ÉXODO, MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN.



#### **éxodo**

El proyecto Éxodo es el caso de éxito más importante en los últimos años en cuanto a renovación tecnológica e innovación de procesos de gestión administrativa, que impacta transversalmente, generando confianza y seguridad en la trazabilidad de documentos.

¿Qué es un SGDEA?, es el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

El proyecto Éxodo cumple actualmente con la necesidad de la entidad de avanzar en espacios de mejorar la eficiencia en prestación de servicios y tratamiento adecuado a los documentos. Teniendo en cuenta las recomendaciones del Archivo General de la Nación y referentes normativos, apoyándose para ello en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

El actuar administrativo de los funcionarios de la entidad pública se materializan en los documentos que generan en función de sus actividades, lo que se constituye en la memoria institucional, la documentación generada por cada entidad debe cumplir con normativas vigentes a nivel nacional.

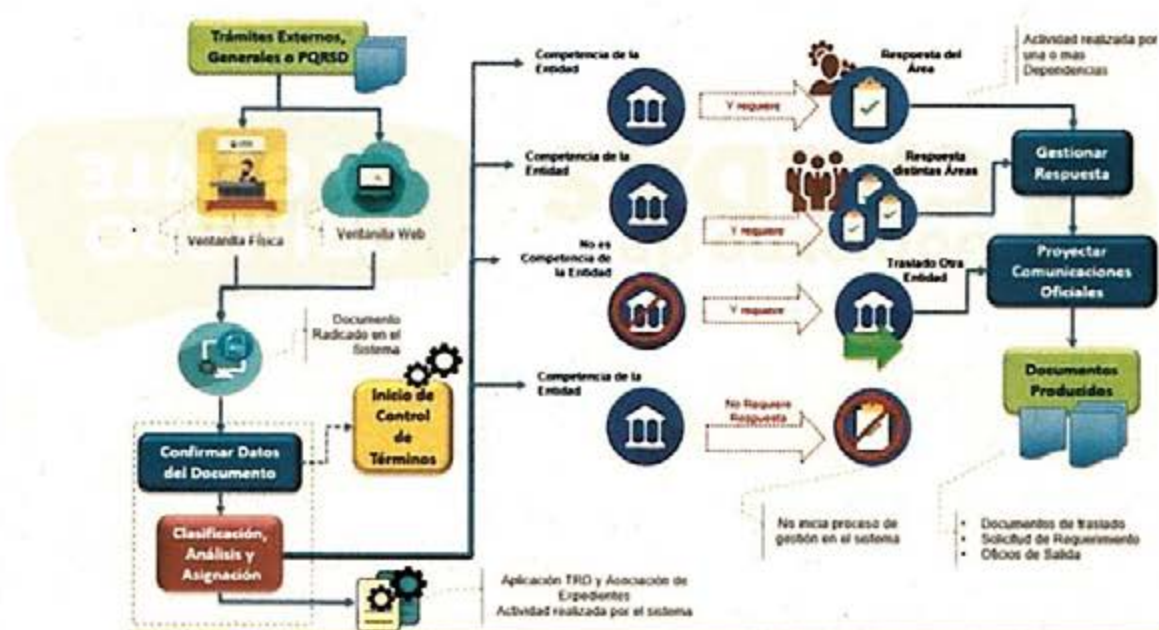
La responsabilidad de los funcionarios públicos frente a los documentos se encuentra en el literal d del artículo 4to., "Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación,

uso y manejo de los documentos. Los particulares son responsables ante las autoridades por el uso de estos”.

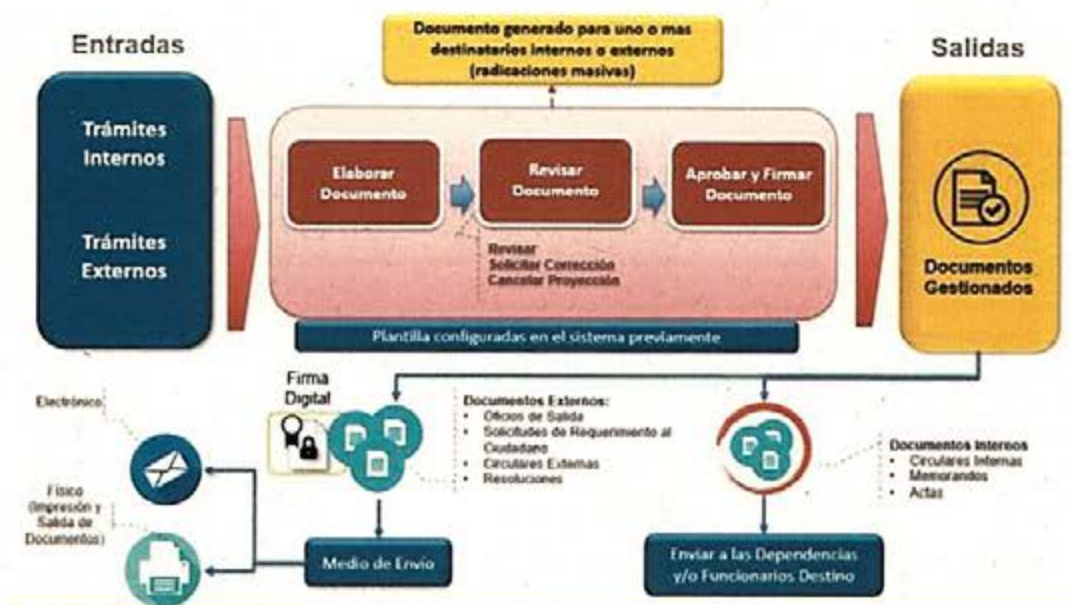
El resultado de este proyecto es la implementación del sistema de información Forest-BPMS, Sistema de Gestión de documentos electrónicos, la adquisición del licenciamiento fue resultado del proceso de una licitación pública.

Con este proyecto se automatización de los siguientes procesos:

1. Atención de comunicaciones oficiales recibidas y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF. Interviene el Procesos de Atención al Ciudadano.



2. Gestión y trámite de comunicaciones oficiales recibidas; y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF. Intervienen todos los procesos de la Gobernación de Caldas.



### 3. Gestión de Archivos. Administración de los archivos gestionados





## 5.2. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Gobernación de Caldas es una institución comprometida con el desarrollo económico, social y físico de la región, que comprende la necesidad de reconocer al ciudadano como eje fundamental de la administración pública. En ese sentido, se encuentra en la mejora continua de los procesos, procedimientos y servicios que permitan una interacción integral con la ciudadanía y propicien un ambiente adecuado para que el ciudadano se sienta en plena confianza de formar parte de la gestión realizada por la Gobernación de Caldas.

Permitir al ciudadano el acercamiento con lo público favorece la visibilidad y transparencia de la gestión institucional y hace posible el ejercicio del control social a nuestra entidad. Allí, juegan un papel fundamental nuestros servidores públicos quienes deben articularse sobre el eje de un propósito en común: satisfacer al ciudadano y facilitar su corresponsabilidad en el control.

En consecuencia, de lo anterior, la Gobernación de Caldas, declara, mediante decreto 0189 de 2019, la política institucional de Servicio en la atención al ciudadano en la que se manifiestan las pautas cuyo propósito permitan incrementar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la resolución de sus necesidades y requerimientos, siempre sobre la base de una gestión orientada a la transparencia, la eficacia, la calidad y la participación de todos los ciudadanos.

La Política Institucional tiene como objetivo Incrementar la confianza de la ciudadanía en la Gobernación de Caldas 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 los requerimientos de la ciudadanía.

A continuación, se ofrecen cuatro pasos claves como herramienta de apoyo en la comunicación con los ciudadanos con base a lo establecido en la Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia



- Se deben tener bien identificados los temas o contenidos sobre los cuales se brindará la información e identificar al tipo de interlocutor que va a recibir el mensaje.
- Los contenidos deberán relacionarse con el contexto del ciudadano: su necesidad particular, la prestación de un servicio específico, su cultura, etc.
- Transformar el lenguaje técnico en uno claro y sencillo, ofreciendo información en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- Definir la estrategia de comunicación, realizando el establecimiento de los canales y medios de comunicación adecuados para el interlocutor.

A nivel escrito, se deben identificar tres elementos claros de lenguaje claro en las comunicaciones:

- **Contenido:** Debe contener la información de verdadera relevancia para el lector, utilizando estructuras simples, frases cortas y palabras sencillas.
- **Estructura:** El texto debe estar organizado en una secuencia lógica que permite su comprensión.
- **Diseño:** Utilizar herramientas visuales como negrillas, mayúsculas, subrayados, cursivas, etc., que faciliten la comprensión del texto y resalten la información más importante.

Reconocer a los ciudadanos como eje o parte fundamental de la administración pública implica desarrollar los atributos necesarios para encaminar la atención y el servicio a la satisfacción de las expectativas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos en su interacción con la entidad. En ese sentido, el buen servicio se describe como:

- **Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.



- **Incluyente:** el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- **Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Innovador:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas; los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

### 5.3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS.

La Gobernación de Caldas requiere conocer las características de la ciudadanía a la cual debe adaptar sus servicios y tramites, para esto se hizo necesario que se caracterizara las particularidades de la ciudadanía que asiste a la oficina de Atención al Ciudadano.

Se deben analizar diferentes variables a lo largo del tiempo y proveer herramientas que apoyen la entidad para identificar las acciones correctivas y preventivas que mejoren la prestación del servicio es objetivo de este mecanismo de mejorar la eficiencia y satisfacción de la ciudadanía.

La población caracterizada está constituida por los ciudadanos y/o usuarios que han asistido al punto de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Caldas a radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones.

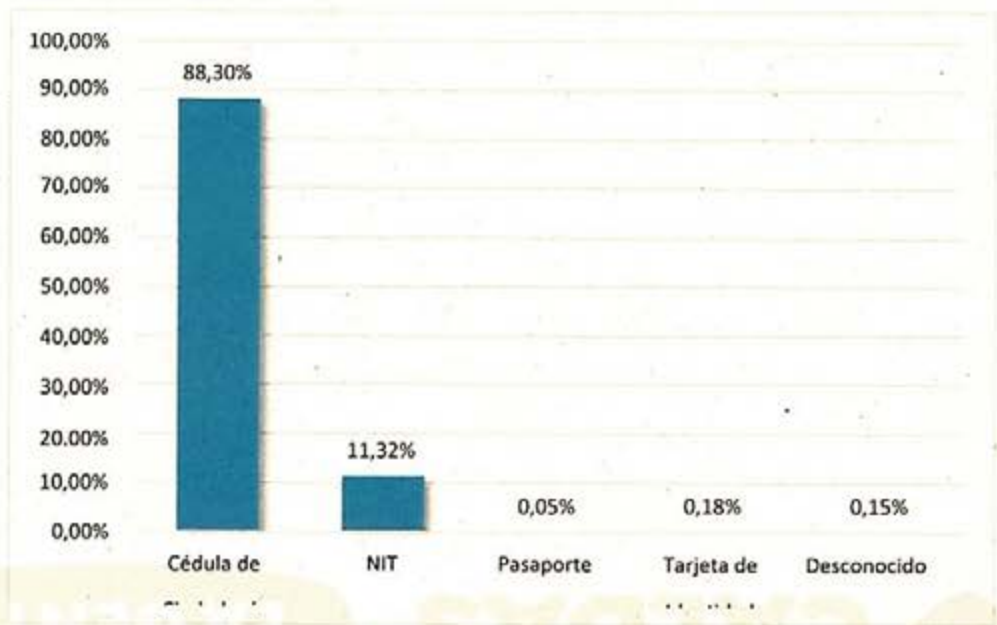
El alcance geográfico de la entidad es bastante importante, teniendo presente que no solo permea el nivel departamental (Caldas), sino también el nivel nacional. El 59.56% de las solicitudes recibidas pertenecen al departamento de Caldas y el 40.44% restante se distribuyen entre los diferentes departamentos del país. De los 32 departamentos de Colombia, la Gobernación de Caldas tiene alcance en 26 de ellos.





El 88.30% de los usuarios promedio recibidos por la Gobernación de Caldas son personas naturales, seguidos por las personas jurídicas con un 11.32%. Los menores de edad participan con un 0.15%.

DISTRIBUCIÓN DE RADICADOS POR NATURALEZA DE LA CIUDADANIA



5.4. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO.

Se complementó directamente con la Política Institucional y forma hoy día parte de los Planes Institucionales de la Dimensión de Direccionamiento Estratégico de la Gobernación de Caldas, el objetivo de este proceso es diseñar, formular e implementar políticas y protocolos para garantizar la atención y gestión de las comunicaciones oficiales y PQRSD de los ciudadanos y demás grupos de interés de manera oportuna, eficaz y cumpliendo con los términos legales vigentes.

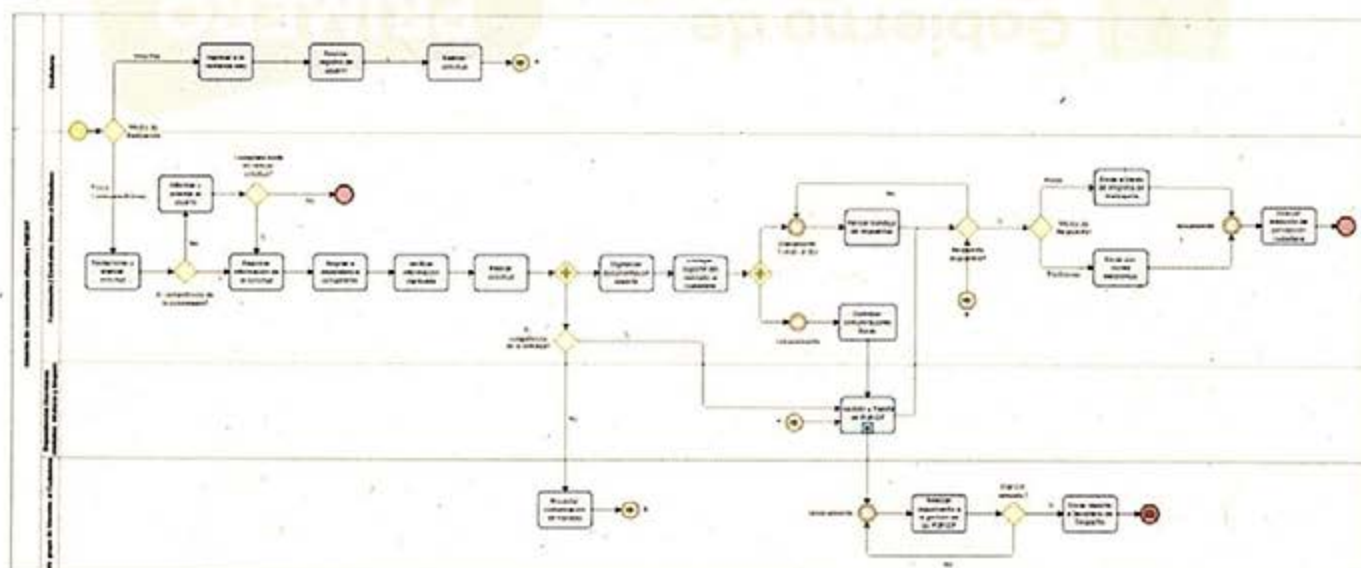
Resultado de este ejercicio se definen los procedimientos claves en el Servicio al Ciudadano y que se armonizan con el ciclo de vida de la Gestión Documental de la institución, la oficina de atención al ciudadano es donde se materializa la transparencia, pues es donde la ciudadanía ejerce, a través de solicitudes y peticiones, el derecho de acceso a la información y servicios de la entidad también contiene la fase de Producción Documental del PGD. Los procedimientos son:

## Procedimiento Atención de comunicaciones oficiales recibidas y PQRS.

El objetivo de este procedimiento es atender, radicar y direccionar las comunicaciones oficiales y PQRSDF que ingresan y emite la administración departamental siguiendo los protocolos de servicio establecidos y mediante atributos de oportunidad y efectividad en la atención al ciudadano. peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF. Interviene el Procesos de Atención al Ciudadano.

El procedimiento Inicia con la recepción y análisis de las comunicaciones oficiales y PQRSDF a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad y finaliza con la evaluación de satisfacción del ciudadano.

### FLUJOGRAMA Procedimiento Atención de Comunicaciones Oficiales y PQRSDF



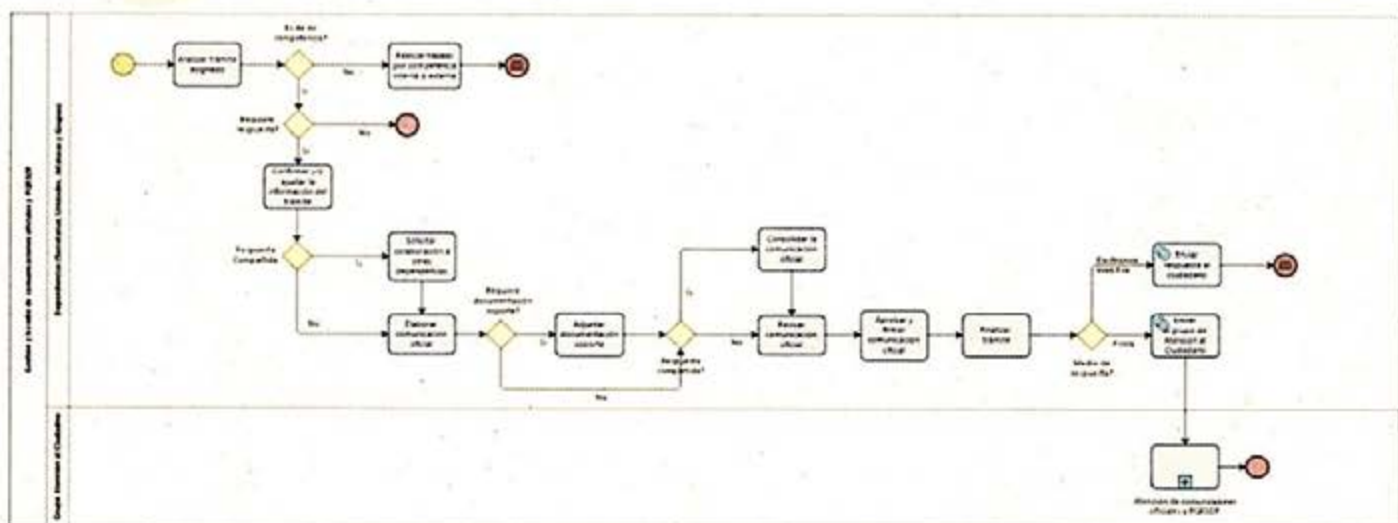
## Procedimiento Gestión y trámite de comunicaciones oficiales recibidas

El objetivo de este procedimiento es entregar respuestas oportunas y eficaces a los ciudadanos y demás grupos de interés frente a las comunicaciones oficiales y PQRSDF radicadas en la administración departamental.

Intervienen todos los procesos de la Gobernación de Caldas. Este mecanismo permite la operación integrada de las secretarías, estandarizando la forma de hacer las cosas generando eficiencia y optimización de recursos, se incluye la Secretaría de Educación en la adopción de estos estándares.

Inicia con el análisis del trámite asignado y termina con el envío de la respuesta a los ciudadanos, demás grupos de interés o al grupo de atención al ciudadano.

### FLUJOGRAMA. Procedimiento Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales y PQRSDF





## 5.5. FERIAS DE SERVICIO “MAS CERCA DE LA GENTE”

Las Ferias de servicio son una de las estrategias que pretende llevar la oferta institucional del departamento a los ciudadanos que generalmente no tiene fácil acceso a ella, logrando que las comunidades realicen sus trámites y se beneficien de los servicios y programas de la Gobernación de Caldas.

Durante el año 2020 la estrategia cambio con respecto a los años anteriores, debido a la emergencia de salud mundial, y proponemos una alternativa de implementarlas usando la virtualidad que nos ofrece la tecnología y las comunicaciones.

Con el objetivo de acercar la Administración Pública a los ciudadanos de las diferentes subregiones del Departamento, La Secretaría Privada, a través de la oficina de servicio al ciudadano, ha venido realizando las Ferias Departamentales de Servicio al Ciudadano, donde se unifica la oferta institucional de diferentes entidades para realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar durante un día, los servicios y trámites. Con esta iniciativa, la entidad busca acercarse de una manera más amigable y eficiente a las comunidades y facilitar el acceso a servicios, trámites, charlas, información y campañas que ofrecen las entidades Públicas.

Es necesario repensar estrategias que apunten a un desarrollo con enfoque territorial, que implica una atención diferenciada, estrategias con enfoque de derechos, que implica el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en ejercicio pleno de su ciudadanía, estrategias con enfoque participativo, que implica la profundización de la democracia y la participación de todos los ciudadanos en decisiones que les concierne, y la reconstrucción de la confianza entre la ciudadanía y el Estado.

Por tanto, se propone un instructivo que permita llevar el paso a paso de la gestión que compone la preproducción, producción y postproducción de una Feria de Servicio Territorial tomando como base los lineamientos en el manual de Feria Territorial de Servicio al Ciudadano (FTSC) del



PNSC adscrito al Departamento Nacional de Servicio al ciudadano, como también las experiencias obtenidas por la Función Pública en las Ferias Nacionales.

La Feria de Servicio Departamental de Caldas es un espacio público donde podrán asistir los ciudadanos libremente liderado desde el Territorio y con participación de las Entidades Nacionales, Departamentales, Municipales y Privadas invitadas, que busca facilitar a los ciudadanos el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las entidades de la Administración Pública y de manera integral.



**LLEGA A TU MUNICIPIO**

**¡Conoce la oferta de servicios que tenemos para ti!**

#### OBJETIVOS

- Articular la oferta institucional municipal, departamental nacional y privada.
- Mejorar la confianza en las instituciones acercando el gobierno departamental a los ciudadanos.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites, servicios e información de interés general.
- Entregar información a los ciudadanos en cuanto a los mecanismos disponibles para hacer valer sus derechos y satisfacer sus necesidades.



- Brindar capacitación a ciudadanos y funcionarios públicos en temas de interés de cara a la ciudadanía.

#### PROCESO DE GESTIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LAS FERIAS DE SERVICIO

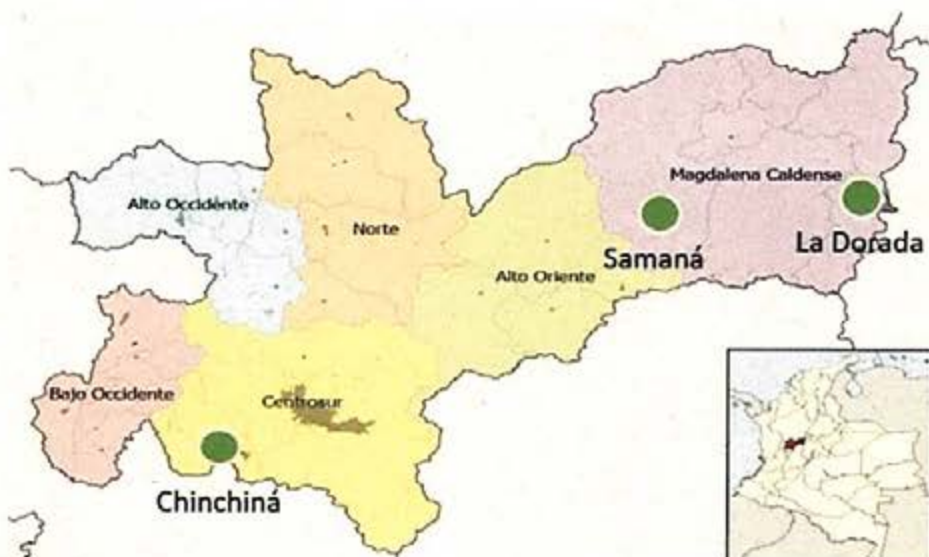
Para el desarrollo e implementación de la Feria se proponen las actividades agrupadas en fases que permite agruparlas y dar lineamientos claros para su planeación.

1. Selección de la población
2. Selección oferta institucional
3. Gestión Administrativa
4. Producción

#### Fases para la Implementación de la Feria de Servicios



#### MUNICIPIOS SELECCIONADOS PARA LA FERIA DE SERVICIO AÑO 2021.





### Feria de Servicios Chinchiná

Con el acompañamiento de la directora de Participación, Transparencia y Servicio al ciudadano de la Función Pública Adriana Vargas y en compañía de delegados de la Gobernación de Caldas se realiza el recorrido por la feria de servicios “Mas Cerca de la Gente” en el municipio de Chichina, también participaron con las conferencias “Lenguaje Claro” y “Participación e Innovación”.



## Feria de Servicios La Dorada

En el marco de la Feria de Servicios "Más Cerca de la Gente", la Secretaría de Gobierno de Caldas y con el apoyo de la Procuraduría Delegada ante Justicia Especial para la Paz, JEP, en Cabeza del procurador delegado Jairo Ignacio Acosta Aristizábal, se brindó acompañamiento y orientación a las víctimas del conflicto armado en esta zona del departamento.



### Feria de Servicios Samaná

Es de resaltar que la administración municipal estuvo muy comprometida con la realización del evento, apoyo no solamente con logística, sino también con la convocatoria a la población rural del municipio.

Se programaron los siguientes Talleres:

| Hora  | Entidad                         | Actividad                                                           | Público                                              |
|-------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 9:00  | Secretaría de Desarrollo        | Prevención de la Trata de personas: "de eso tan bueno no dan tanto" | Instituciones Educativas                             |
| 10:00 | Secretaría de Gobierno          | Lineamientos para la elección de las juntas de acción comunal       | Líderes y postulantes a las juntas de acción comunal |
| 11:00 | Integración y Desarrollo Social | Control Social y Participación Ciudadana                            | Líderes de Juntas de Acción Comunal y Veedores       |





## 5.6. MESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO PACTO POR EL SERVICIO AL CIUDADANO

La mesa de Departamental de servicio es una iniciativa de la Administración Departamental para articular junto con los alcaldes de los 27 municipios del departamento de caldas la aplicación de las buenas prácticas de la Política de Servicio al Ciudadano que se vienen implementando la Gobernación, en el marco del Modelo de Gestión Pública Eficiente. Este espacio genera la oportunidad de realizar una transferencia de conocimientos y capacidades institucionales para que las administraciones municipales fortalezcan sus estándares de servicio al ciudadano, incrementen la confianza de sus ciudadanos y en el departamento.

Aunar esfuerzos por un "Pacto por el servicio al ciudadano, Unidos es Posible" será el nuevo reto que se plantea la Gobernación, apoyada en sus buenos resultados en la implementación del modelo eficiente de gestión administrativa, materializada no solamente en el resultado del IDI, sino en sus realidades como son la implementación de la Política institucional de servicio al ciudadano, protocolo de servicio, carta de trato digno y la caracterización de los ciudadanos que acceden a información.

La innovación, adopción de nuevas tecnologías y la estandarización de sus procesos y procedimientos son componentes estratégicos que apalancan el Fortalecimiento Institucional y el acercamiento a la ciudadanía por medio de canales no tradicionales como el chat virtual y ventanilla electrónica.

### **Objetivo y funciones de la mesa.**

La Mesa tiene por objeto: brindar la asistencia técnica en los temas de relacionamiento con los ciudadanos, liderado por la Gobernación de Caldas para facilitar la apropiación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano en las Alcaldías Municipales del Departamento.



Para lo cual la mesa deberá:

- Proporcionar los lineamientos en asuntos relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano.
- Proporcionar asistencia a las partes en el procedimiento de implementación de las actividades planteadas.
- Transferencia de conocimiento de la Gobernación de Caldas y otras entidades como Departamento Nacional de Planeación, a través del Grupo de Modernización del Estado y del Departamento Administrativo de la Función Pública, con la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.
- Fortalecer los conocimientos y las competencias del talento humano encargado de liderar las acciones de relacionamiento con los ciudadanos
- Adopción de las políticas de relacionamiento con el ciudadano, que estará acompañado de un plan el plan de trabajo que serán implementados durante los 3 años siguientes, en el marco de ejecución de este gobierno

Evento de instalación de la mesa se realizó el 9 de junio de 2.021, en sesión virtual.

**Agenda:**

| No. | Actividad                                                                                       | Líder                                                                                                                       | Tiempo             |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1   | Bienvenida y lectura de la agenda                                                               | Fabio Andrés Cardona Cifuentes. Presentador del evento.                                                                     | 8:00 a 8:15 a.m.   |
| 2   | Instalación formal de la sesión virtual "Pacto por el Servicio al Ciudadano, Unidos es Posible" | Dra. Verónica Llamosa Pérez, Secretaria Privada                                                                             | 8:15 a 8:30 a.m.   |
| 3   | Contexto general Política de Servicio al Ciudadano                                              | Dra. Marcela Espejo,<br>Líder temática de servicio al Ciudadano,<br>Departamento Administrativo de la Función Pública       | 8:30 a 9:15 a.m.   |
| 4   | Estrategia de Lenguaje Claro                                                                    | Dra. Brigitte Marcela Quintero,<br>Líder estrategia de Lenguaje Claro,<br>Departamento Administrativo de la Función Pública | 9:15 a 9:45 a.m.   |
| 5   | Taller Tablero digital                                                                          | Ing. Diego Alexander Paredes,<br>Líder Servicio al Ciudadano,                                                               | 10:00 a 10:15 a.m. |



|   |                                               |                                                                                        |                       |
|---|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|   |                                               | Gobernación de Caldas.                                                                 |                       |
| 6 | Autodiagnóstico y Plan de Acción              | Ing. Diego Alexander Paredes,<br>Líder Servicio al Ciudadano,<br>Gobernación de Caldas | 10:15 a 10:45<br>a.m. |
| 7 | Espacio para preguntas y Cierre<br>del Taller | Participantes Entidades                                                                | 10:45 a 11:00<br>a.m. |

Instalación formal de la sesión virtual "Pacto por el Servicio al Ciudadano, Unidos es Posible"

La Doctora Verónica Llamosa, Secretaria Privada realizó la apertura de la Mesa, con las siguientes palabras:

*"Saludo de manera muy especial a los alcaldes de los municipios de Caldas aquí presentes, a los secretarios de despacho de las alcaldías municipales y a todos los funcionarios que nos acompañan en esta sesión virtual de asistencia técnica en el marco del Pacto por el Servicio al Ciudadano, Unidos es Posible. Con orgullo, quiero destacar los excelentes resultados que hemos obtenido en el índice de desempeño institucional (IDI), que mide la Función Pública a través de su encuesta anual (FURAG) a las entidades públicas del País. Quiero hacer énfasis especialmente en la Política de Servicio al Ciudadano, una de las 18 políticas que evalúa el FURAG, donde nos hemos ubicado en los primeros puestos a nivel nacional entre las 32 Gobernaciones del País.*

*Conscientes del avance de la Gobernación del Caldas en la adopción de la política de servicio al ciudadano y posicionamiento en los rankings nacionales, queremos brindar la asistencia técnica a los municipios basado en nuestros buenos resultados, pero también conocer el avance que se está realizando desde cada una de las alcaldías, para fortalecernos. Esto será sostenible y lograremos avanzar si todos participamos activa y eficientemente para la apropiación, de los lineamientos y recomendaciones que se dan en el plan de trabajo propuesto por la Mesa Departamental que contará con el acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública."*



## 5.7. DESCONCENTRACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La desconcentración es una estrategia del Gobierno Departamental que atiende las solicitudes de la ciudadanía, identificadas en las mesas de construcción del plan de desarrollo, que consiste en acercar la ventanilla única a la ciudadanía mediante la distribución geográfica de la entidad fuera de su sede principal.

En el consolidado de Iniciativas registradas por la ciudadanía en las mesas de construcción del Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023, se evidencia la solicitud de la ciudadanía caldense que da origen a la estrategia de desconcentración de la ventanilla única. En la mesa de Gobierno para la gobernanza se observa la excelente participación en esta línea estratégica.

### CONSOLIDADO PARTICIPACIÓN CIUDADANIA MESAS DE TRABAJO

| Municipio     | 1. Gobierno para la<br>gobernanza y transparencia | 2. Ambiente,<br>tradición y cultura | 3. Educación, ciencia y<br>tecnología | económico y<br>turismo de la | 5. Sentido social e<br>incluyente | Total general |
|---------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Aguadas       | 9                                                 | 11                                  | 3                                     | 9                            | 13                                | 45            |
| Anserma       | 8                                                 | 12                                  | 10                                    | 12                           | 18                                | 60            |
| Aranzazu      | 9                                                 | 10                                  | 8                                     | 11                           |                                   | 38            |
| Chinchiná     | 7                                                 | 11                                  | 5                                     | 10                           | 3                                 | 36            |
| Filadelfia    | 9                                                 | 10                                  | 9                                     | 12                           | 10                                | 50            |
| La Dorada     | 10                                                | 12                                  | 8                                     | 10                           | 5                                 | 45            |
| La Merced     | 6                                                 | 8                                   | 9                                     | 19                           | 6                                 | 48            |
| Manizales     | 1                                                 | 10                                  | 14                                    | 13                           | 9                                 | 47            |
| Manzanares    | 9                                                 | 10                                  | 10                                    | 11                           | 11                                | 51            |
| Marmato       | 11                                                | 13                                  | 10                                    | 12                           | 2                                 | 48            |
| Marquetalia   | 5                                                 | 7                                   | 9                                     | 10                           | 16                                | 47            |
| Marulanda     | 6                                                 | 10                                  | 11                                    | 12                           | 10                                | 49            |
| Neira         | 13                                                | 11                                  | 9                                     | 10                           | 3                                 | 46            |
| Norcasia      | 7                                                 | 11                                  | 10                                    | 11                           | 14                                | 53            |
| Pácora        | 2                                                 | 10                                  | 5                                     | 4                            | 10                                | 31            |
| Palestina     | 9                                                 | 10                                  | 6                                     | 8                            | 6                                 | 39            |
| Pensilvania   | 8                                                 | 10                                  | 10                                    | 10                           | 11                                | 49            |
| Riosucio      | 8                                                 | 12                                  | 7                                     | 9                            | 11                                | 47            |
| Risaralda     | 8                                                 | 10                                  |                                       | 10                           | 13                                | 41            |
| Salamina      | 8                                                 | 10                                  | 7                                     | 12                           | 3                                 | 40            |
| Samaná        | 10                                                | 9                                   | 9                                     | 10                           | 20                                | 58            |
| San José      | 9                                                 | 11                                  | 7                                     | 13                           | 14                                | 54            |
| Supia         |                                                   | 11                                  | 7                                     |                              |                                   | 18            |
| Victoria      | 12                                                | 12                                  | 8                                     | 10                           | 10                                | 52            |
| Villamaría    | 6                                                 | 12                                  | 6                                     | 12                           | 18                                | 54            |
| Viterbo       | 6                                                 | 13                                  | 5                                     | 13                           | 18                                | 55            |
| Total general | 196                                               | 276                                 | 202                                   | 273                          | 254                               | 1201          |



Analizando las iniciativas de la mesa de "Gobierno para la gobernanza y transparencia" la desconcentración (descentralización VU) de la ventanilla única representa el 32% del total de las iniciativas.



Resultado del análisis de la caracterización de los ciudadanos que acceden a los servicios de la ventanilla se tomó la decisión de implementar la primera Ventanilla única fuera de la sede central en el municipio de la Dorada dando alcance al municipio que conforman la subregión del Magdalena Caldense.

Conforme al análisis de lo accidentado de la topografía del departamento caldense que dificulta el acceso a la capital y la estadística histórica de solicitudes por municipios se presenta la propuesta de distribución de oficinas por subregiones

Mejorar la confianza de la ciudadanía. La presencia de una oficina de la Gobernación de Caldas en las diferentes subregiones de Caldas acerca la administración pública a los ciudadanos.

Mayor cobertura de Servicios. Debido a las restricciones de movilidad departamental y nacional, causadas por la actual emergencia de salud mundial, la desconcentración de la oficina de



atención al ciudadano es un canal que le permite a los ciudadanos más alejados de la capital tener acceso a los servicios.

El portafolio básico ofrecido se establece de acuerdo con la estadística de las peticiones más solicitadas por la comunidad, así:

- Orientación en los tramites de pasaportes.
- Orientación de tramites de vehículos y liquidación de impuestos vehiculares.
- Solicitud de tramites de tiempos de servicio.
- Solicitud de copia de documentos

Adicionalmente se da cumplimiento a los derechos de los ciudadanos de acceso a la información y radicación de peticiones en el servicio de ventanilla única de estas oficinas.

La meta de implementación es tener oficinas de ventanilla única en cuatro subregiones del departamento de caldas, a excepción de la oficina del municipio de la Dorada, el plan puede tener ajustes de acuerdo con los cambios que se presenten en la demanda de los ciudadanos.

1. **Subregión del Magdalena Caldense.** Se dio apertura a esta oficina en el mes de agosto en el municipio de La Dorada, dando cobertura a los municipios de Norcasia, Samaná y Victoria.

| Municipio | Población       | Área Geográfica |
|-----------|-----------------|-----------------|
| La Dorada | 63.810          | 501             |
| Norcasia  | 6.322           | 223             |
| Samaná    | 32.513          | 809             |
| Victoria  | 9.480           | 507             |
|           | <b>112.1125</b> | <b>2.040</b>    |

2. **Subregión Alto Oriente.** Se propone ubicar la oficina en el municipio de Manzanares, dando cobertura a los municipios de Marquetalia, Marulanda y Pensilvania.



| Municipio   | Población     | Área Geográfica |
|-------------|---------------|-----------------|
| Manzanares  | 29.079        | 245             |
| Marquetalia | 13.386        | 163             |
| Marulanda   | 3.626         | 417             |
| Pensilvania | 24.474        | 513             |
|             | <b>70.565</b> | <b>1.338</b>    |

3. **Subregión Norte.** Se propone ubicar la oficina en el municipio de Salamina, dando cobertura a los municipios de Aguadas, Aranzazu, La Merced y Pácora.

| Municipio | Población      | Área Geográfica |
|-----------|----------------|-----------------|
| Salamina  | 23.559         | 404             |
| Aguadas   | 40.807         | 483             |
| Aranzazu  | 15.633         | 152             |
| La Merced | 10.288         | 364             |
| Pácora    | 18.363         | 266             |
|           | <b>108.650</b> | <b>1.668</b>    |

4. **Subregión Alto Occidente.** Se propone ubicar la oficina en el municipio de Riosucio, dando cobertura a los municipios de Anserma, Marmato y Supia.

| Municipio | Población      | Área Geográfica |
|-----------|----------------|-----------------|
| Riosucio  | 43.511         | 429             |
| Anserma   | 39.543         | 206             |
| Marmato   | 7.037          | 41              |
| Supia     | 21.098         | 122             |
|           | <b>111.189</b> | <b>799</b>      |

5. La subregión del bajo occidente se dará cobertura con la sede central en la ciudad de Manizales.

Para un mejor entendimiento e ilustración de lo expuesto anteriormente se presenta el siguiente mapa:

## Distribución Estrategia de Desconcentración Ventanilla Única



### 5.8. ESTANDARIZACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

El equipo de Servicio al ciudadano en el proceso de parametrización de la nueva versión del sistema Forest BPMS realiza la recopilación, consolidación y documentación de los tramites por cada secretaria.

Resultado de este ejercicio se socializa y se propone que este documento forma parte de la oferta institucional de la gobernación de Caldas.



Según la RESOLUCIÓN 455 DE 2021. Definiciones

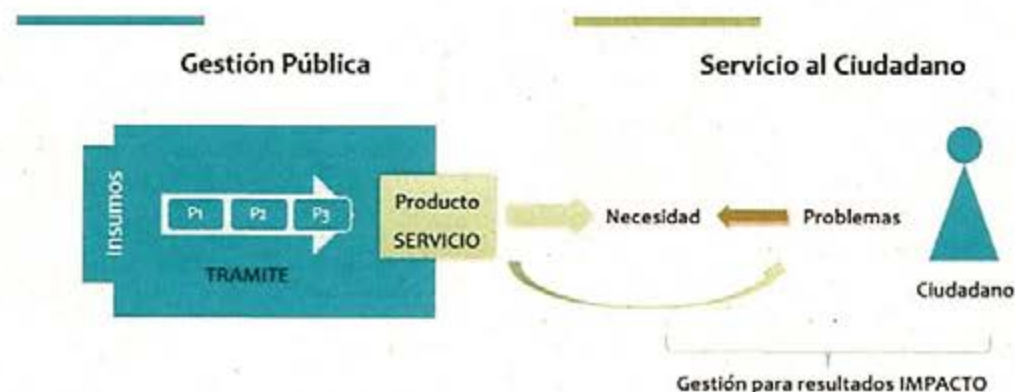
**Trámite:**

Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

**Otro procedimiento administrativo (OPA):**

Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso gratuito de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

A continuación, ilustraremos la cadena de valor de como el resultado de un trámite generar un producto o servicio que finalmente impacta directamente a los ciudadanos, por medio de dar solución a una problemática o necesidad.



**LISTADO TRAMITES POR SECRETARIAS – OFERTA INSTITUCIONAL**

| Secretaria            | Tramite                                                                           | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Enlace                                                                                                                  |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trámites de Educación | Ampliación del servicio educativo                                                 | Obtener autorización para que un establecimiento educativo oficial o privado de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano, pueda ofrecer el servicio educativo en niveles y programas diferentes a los registrados en la licencia de funcionamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T8941">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T8941</a>   |
| Trámites de Educación | Ascenso en el escalafón nacional docente                                          | Aumentar un grado dentro de la escala salarial para los docentes que deseen mejorar sus ingresos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T17007">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T17007</a> |
| Trámites de Educación | Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial           | Ascenso de un docente o directivo docente a otro grado dentro del escalafón o reubicación de nivel salarial dentro del mismo grado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T17003">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T17003</a> |
| Trámites de Educación | Autorización de calendario académico especial                                     | Permiso que se otorga a los establecimientos educativos oficiales o privados para laborar en calendario académico especial o diferente al establecido, por razones de caso fortuito o de fuerza mayor como inundaciones, problemas de orden público u otra emergencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T8915">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T8915</a>   |
| Trámites de Educación | Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado                      | Reconocimiento económico otorgado a la persona que compruebe haber sufragado los gastos del sepelio de un docente pensionado por el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio - FNPS, el cual equivale a una mensualidad de la pensión, sin ser inferior a 5 veces el salario mínimo legal más alto, ni superior a 10 veces, de conformidad con el valor de la factura. Cuando este es menor, solo se pagará hasta este monto. Nota: No procede el auxilio cuando no se ha reconocido la pensión de jubilación o el docente falleció sin notificarse del acto administrativo de reconocimiento. | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16985">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16985</a> |
| Trámites de Educación | Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado | Legalizar ante la Secretaría de Educación de la jurisdicción el cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T8943">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T8943</a>   |
| Trámites de Educación | Cambio de propietario de un establecimiento educativo                             | Legalizar el cambio de propietario de un establecimiento educativo estatal o privado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T8942">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T8942</a>   |
| Trámites de Educación | Cambio de sede de un establecimiento educativo                                    | Autorización para el traslado de la sede de un establecimiento educativo de educación formal o educación para el trabajo y el desarrollo humano, dentro de la misma entidad territorial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T9014">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T9014</a>   |
| Trámites de Educación | Cesantía definitiva para docentes oficiales                                       | Obtener el reconocimiento y pago de las cesantías definitivas que tiene todo docente que se retire en forma definitiva del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T17000">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T17000</a> |

| Secretaría            | Trámite                                                                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Enlace                                                                                                                    |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trámites de Educación | Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido                                                          | Obtener el reconocimiento y pago a los beneficiarios del docente que fallece estando en servicio activo, o que habiéndose retirado del servicio no solicitó ni se realizó pago de esta prestación. En caso de no existir los beneficiarios, la pueden reclamar los herederos debidamente reconocidos y conforme a los términos de la sucesión.                                | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17001">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17001</a> |
| Trámites de Educación | Cesantías parciales para docentes oficiales                                                                            | Obtener el reconocimiento y pago de las cesantías de forma parcial para educación, compra de vivienda o lote, construcción, reparación y ampliación de vivienda o liberación de hipoteca del inmueble ya sea para el docente oficial, su cónyuge o hijo (s).                                                                                                                  | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T16977">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T16977</a> |
| Trámites de Educación | Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano                          | Obtener autorización para el cierre temporal o definitivo de uno o varios programas en un establecimiento de educación para el trabajo y el desarrollo humano.                                                                                                                                                                                                                | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T8947">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T8947</a>   |
| Trámites de Educación | Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado                                        | Envío de la evaluación del servicio educativo para autorizar la fijación o reajuste de tarifas de matrículas, pensiones y cobros periódicos de establecimientos educativos privados que ofrezcan los niveles o ciclos de educación preescolar, básica y media que aspiran a clasificarse en el régimen de libertad regulada, de libertad vigilada o en el régimen controlado. | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T8956">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T8956</a>   |
| Trámites de Educación | Clausura de un establecimiento educativo                                                                               | Obtener la autorización para el cierre definitivo de un establecimiento educativo privado.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T8960">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T8960</a>   |
| Trámites de Educación | Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial                                                    | Obtener la autorización para ofrecer el servicio educativo en un establecimiento de carácter oficial.                                                                                                                                                                                                                                                                         | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T8964">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T8964</a>   |
| Trámites de Educación | Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título                                                     | Obtener un nuevo ejemplar del diploma en caso de hurto, robo, extravío definitivo o daño irreparable del original, o en el evento de cambio de nombre del titular del mismo.                                                                                                                                                                                                  | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T9013">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T9013</a>   |
| Trámites de Educación | Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales                                                           | Obtener la autorización para unificar varios establecimientos educativos oficiales o privados de una misma jurisdicción, formando una nueva institución educativa con estructura administrativa propia.                                                                                                                                                                       | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17093">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17093</a> |
| Trámites de Educación | Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro | Obtener el registro y reconocimiento legal de las designaciones o elecciones del representante legal, revisor fiscal y demás dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro que tengan su domicilio principal en la jurisdicción del ente territorial.                                                               | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T15368">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T15368</a> |
| Trámites de Educación | Licencia De Funcionamiento De Instituciones Educativas Que Ofrezcan Programas De Educación Formal De Adultos           | Autorizar a una institución o centro para ofrecer el servicio educativo a las personas en edad relativamente mayor a la aceptada regularmente, en la educación por niveles y grados del servicio público educativo.                                                                                                                                                           | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T9016">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T9016</a>   |



| Secretaría            | Trámite                                                                                                                                                                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Enlace                                                                                                                  |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trámites de Educación | Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media | Obtener el reconocimiento oficial por medio del cual se le autoriza la apertura y operación del establecimiento educativo privado para prestar el servicio público de educación formal, en los niveles de preescolar, básica y media.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T8892">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T8892</a>   |
| Trámites de Educación | Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano                         | Autorizar la creación, organización y funcionamiento de instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano de naturaleza privada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                         |
| Trámites de Educación | Pensión de jubilación para docentes oficiales                                                                                                                                   | Obtener el reconocimiento de la pensión de jubilación que tiene en forma vitalicia todo docente que acredite el cumplimiento de la edad (55 años hombres y 50 años mujeres) y el tiempo de servicio de veinte (20) años continuos o discontinuos de servicio oficial                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16986">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16986</a> |
| Trámites de Educación | Pensión de jubilación por aportes                                                                                                                                               | Obtener el reconocimiento y pago de la jubilación por aportes que tiene todo docente que acredite en cualquier tiempo veinte años o más de cotizaciones o aportes continuos o discontinuos ante el Instituto de Seguros Sociales o Colpensiones y en una o varias entidades de previsión social del sector público                                                                                                                                                                                                                                         | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16982">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16982</a> |
| Trámites de Educación | Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales                                                                                                                          | Obtener el reconocimiento de la pensión de invalidez que tiene en forma temporal o vitalicia todo docente oficial que estando vinculado al servicio activo se halle en situación de invalidez perdiendo su capacidad laboral en un porcentaje no inferior al 75%                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16991">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16991</a> |
| Trámites de Educación | Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales                                                                                                                             | Obtener el reconocimiento de la pensión de retiro por vejez que tienen en forma vitalicia los docentes activos que son retirados del servicio por haber cumplido 65 años y no reúnen los requisitos necesarios para tener derecho a pensión de jubilación o invalidez                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16988">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16988</a> |
| Trámites de Educación | Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales                                                                                                                    | Obtener el reconocimiento y pago de la prestación a la que pueden acceder los beneficiarios del docente afiliado al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, que fallece habiendo cumplido dieciocho (18) o veinte (20) años de servicio continuo o discontinuo sin importar la edad. Los beneficiarios de los docentes que cumplieron 18 años de servicio, tendrán derecho a gozar de esta pensión durante cinco (5) años y para los beneficiarios de docentes que cumplieron 20 años de servicio, el derecho a la pensión será vitalicio. | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16990">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T16990</a> |
| Trámites de Educación | Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio                                                                    | Obtener reconocimiento de los requisitos básicos para el funcionamiento adecuado de un programa de educación para el trabajo y el desarrollo humano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T9015">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T9015</a>   |



| Secretaría            | Trámite                                                                                                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Enlace                                                                                                                    |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | educativo para el trabajo y el desarrollo humano                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                           |
| Trámites de Educación | Reliquidación pensional para docentes oficiales                                                                           | Obtener el reconocimiento y pago de la reliquidación pensional que tiene por una sola vez todo docente pensionado que continúa en servicio activo, y pide el retiro definitivo del servicio público. El valor de la mesada corresponde al 75% de los salarios devengados durante el último año de servicio. Se hace efectivo a partir del día siguiente del retiro definitivo del servicio. No tiene efecto retroactivo sobre las mesadas anteriores al retiro del docente. | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T16992">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T16992</a> |
| Trámites de Educación | Renovación de matrícula de estudiantes                                                                                    | Renovar la calidad de estudiante activo de un programa académico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T9011">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T9011</a>   |
| Trámites de Educación | Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales                                                                   | Obtener el reconocimiento y pago del seguro que se otorga por fallecimiento del docente que se encuentre en servicio activo. La cuantía será de 12 mensualidades del último salario. Si fallece por accidente de trabajo o enfermedad profesional, el valor será de 24 mensualidades del último salario devengado.                                                                                                                                                          | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17002">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17002</a> |
| Trámites de Educación | Sustitución pensional para docentes oficiales                                                                             | Obtener el reconocimiento y pago de la pensión que tienen los beneficiarios del docente fallecido cuando muere un docente pensionado o fallece un docente activo que ha cumplido los requisitos para la exigibilidad de una pensión.                                                                                                                                                                                                                                        | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T16978">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T16978</a> |
| Trámites de Gobierno  | Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado                                  | Inscripción de los libros de tesorería, inventarios, actas de asamblea, directivas y registro de afiliados de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal.                                                                                                                                                                                                                                                      | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T4895">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T4895</a>   |
| Trámites de Gobierno  | Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado | Certificación de reconocimiento legal que se otorga a organismos comunales de primer grado (Junta de Acción Comunal, Junta de Vivienda Comunitaria) o segundo grado (Asociación de Juntas de Acción Comunal), que se encuentren ubicados dentro de la jurisdicción.                                                                                                                                                                                                         | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17582">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17582</a> |
| Trámites de Gobierno  | Inscripción De Dignatarios De Las Organizaciones Comunales De Primero Y Segundo Grado                                     | Reconocimiento de los dignatarios de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociación de Juntas de Acción Comunal, que hayan sido elegidos para el desempeño de cargos en los órganos de dirección, administración, vigilancia, conciliación y representación.                                                                                                                                                                                     | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T10917">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T10917</a> |
| Trámites de Gobierno  | Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado                             | Aprobación de la adopción o reforma de los estatutos que rigen los asuntos internos de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Acción Comunal                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T8108">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T8108</a>   |



| Secretaría           | Trámite                                                                                              | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Enlace                                                                                                                    |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trámites de Gobierno | Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado | Acreditar a las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal como organizaciones sin ánimo de lucro, con capacidad suficiente para contraer obligaciones, ejercer derechos y realizar actividades en beneficio de la comunidad que representan.  | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T10998">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T10998</a> |
| Trámites de Hacienda | Anulación de las tornaguías                                                                          | Anular la expedición del certificado único de transporte de mercancías gravadas con el impuesto al consumo o que sean objeto de monopolio rentístico (tornaguías), cuando se ha dejado de movilizar los productos antes del vencimiento de su vigencia o en caso que los productos hayan sido hurtados. | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T5122">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T5122</a>   |
| Trámites de Hacienda | Blindaje de un vehículo automotor                                                                    | Instalación de las barreras físicas de protección, utilizadas en sistemas de transporte para proteger, reducir o evitar situaciones extremas como atentados, tiroteos, robos, en los cuales se encuentren en peligro las personas que están en su interior.                                             | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20200">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20200</a> |
| Trámites de Hacienda | Cambio de carrocería de un vehículo automotor                                                        | Autorización del cambio o modificación de la estructura del vehículo automotor instalada sobre un chasis, destinada al transporte de personas o de carga.                                                                                                                                               | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20187">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20187</a> |
| Trámites de Hacienda | Cambio de color de un vehículo automotor                                                             | Obtener la legalización del cambio de color de un vehículo automotor. Es obligatorio cuando se produce el cambio de servicio de público a particular en el caso de vehículo tipo taxi.                                                                                                                  | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76523">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76523</a> |
| Trámites de Hacienda | Cambio de motor de un vehículo automotor                                                             | Obtener la legalización del cambio de motor de un vehículo automotor                                                                                                                                                                                                                                    | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76524">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76524</a> |
| Trámites de Hacienda | Cancelación de matrícula de un vehículo automotor                                                    | Anulación del registro inicial y licencia de tránsito de un vehículo automotor, ante un organismo de tránsito a solicitud de su titular.                                                                                                                                                                | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76555">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76555</a> |
| Trámites de Hacienda | Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor                                         | Obtener el certificado que determina la titularidad del dominio, las características del vehículo, medidas cautelares, limitaciones, gravámenes y un registro histórico donde se refleja todas las actuaciones y trámites realizados al automotor desde la fecha de expedición de la matrícula inicial. | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T15951">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T15951</a> |
| Trámites de Hacienda | Certificado de paz y salvo                                                                           | Obtener la certificación donde se manifiesta que el deudor se encuentra a paz y salvo con la entidad.                                                                                                                                                                                                   | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75311">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75311</a> |
| Trámites de Hacienda | Condonación del impuesto de vehículos                                                                | Beneficio de perdón o condonación del impuesto de vehículo automotor e intereses por mora, por destrucción total del vehículo, por desaparición documentada de un automotor, por pérdida definitiva, hurto o cualquier otra causal que aplique, según las normas que lo establezcan.                    | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75309">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75309</a> |



| Secretaría           | Trámite                                                                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Enlace                                                                                                                    |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trámites de Hacienda | Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago                          | Corrección de la información contenida en las declaraciones y/o en los recibos oficiales de pago, que presenten errores de diligenciamiento por parte del contribuyente, en datos tales como errores u omisiones en el concepto del tributo que se cancela, año y/o período gravable, errores de documento de identificación, errores aritméticos, siempre y cuando la inconsistencia no afecte el valor o liquidación del impuesto declarado | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75269">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75269</a> |
| Trámites de Hacienda | Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido                              | Obtener la devolución y/o compensación de pagos, si tiene pagos en exceso o lo no debido, es decir, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.                                                                                                                                                                               | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T16660">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T16660</a> |
| Trámites de Hacienda | Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios | Obtener la devolución y/o compensación de pagos en exceso o lo no debido, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones no tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.                                                                                                                                                                                                      | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75317">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75317</a> |
| Trámites de Hacienda | Duplicado de la licencia de conducción                                                              | Obtener el documento público de carácter personal e intransferible expedido por autoridad competente, en caso de pérdida, hurto o deterioro, el cual autoriza a una persona para la conducción de vehículos automotores con validez en todo el territorio nacional.                                                                                                                                                                           | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76521">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76521</a> |
| Trámites de Hacienda | Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor                                       | Copia de la licencia de tránsito, expedida en caso de pérdida, hurto o deterioro, la cual identifica un vehículo automotor, acredita su propiedad e identifica a su propietario y autoriza a dicho vehículo para circular por las vías públicas y por las privadas abiertas al público.                                                                                                                                                       | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20186">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20186</a> |
| Trámites de Hacienda | Duplicado de placas de un vehículo automotor                                                        | Expedición del duplicado de la(s) placa(s) de un vehículo automotor, en caso de pérdida, destrucción, deterioro o hurto, las cuales permiten identificar externa y privativamente un vehículo.                                                                                                                                                                                                                                                | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20198">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20198</a> |
| Trámites de Hacienda | Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias                                | Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de las obligaciones no tributarias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75308">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75308</a> |
| Trámites de Hacienda | Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias                                   | Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de obligaciones tributarias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14731">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14731</a> |
| Trámites de Hacienda | Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero                    | Declaración que están obligados a presentar los importadores o distribuidores de cervezas, sifones, refajos y mezclas, por los productos extranjeros introducidos para distribución, venta, permuta, publicidad, donación o comisión y por los retiros para autoconsumo, en la respectiva entidad territorial.                                                                                                                                | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T25031">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T25031</a> |



| Secretaría           | Trámite                                                                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Enlace                                                                                                                        |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trámites de Hacienda | Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales             | Declaración y pago que todo productor o importador de cervezas, sifones, refajos y mezclas debe realizar y solidariamente con ellos, los distribuidores de bebidas fermentadas con bebidas no alcohólicas. El impuesto se causa en el momento en que el productor entrega los productos nacionales en la fábrica o en planta para su distribución, venta o permuta, o para publicidad, promoción, donación, comisión o los destina al autoconsumo.                                                                                                                              | <a href="https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T14736">https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T14736</a> |
| Trámites de Hacienda | Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero         | Declaración que están obligados a presentar los importadores o distribuidores de cigarrillos y tabaco elaborado por los productos extranjeros introducidos para distribución, venta, permuta, publicidad, donación o comisión y por los retiros para autoconsumo, en la respectiva entidad territorial.                                                                                                                                                                                                                                                                         | <a href="https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T25030">https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T25030</a> |
| Trámites de Hacienda | Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional           | Declaración y pago que todo productor de cigarrillos y tabaco elaborado debe realizar siendo también solidariamente responsables directos, los transportadores y expendedores al detal, cuando no puedan justificar debidamente la procedencia de los productos que transportan o expenden, en la jurisdicción. El impuesto se causa para el caso de productos nacionales, en el momento en que el productor los entrega en fábrica o en planta para su distribución, venta o permuta en el país, o para publicidad, promoción, donación, comisión o los destina a autoconsumo. | <a href="https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T14738">https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T14738</a> |
| Trámites de Hacienda | Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero | Declaración que están obligados a presentar los importadores o distribuidores de licores, vinos, aperitivos y similares por los productos extranjeros introducidos para distribución, venta, permuta, publicidad, donación o comisión y por los retiros para autoconsumo, en la respectiva entidad territorial.                                                                                                                                                                                                                                                                 | <a href="https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T25026">https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T25026</a> |
| Trámites de Hacienda | Impuesto al degüello de ganado mayor                                               | Declaración y pago que todo propietario o poseedor debe realizar por el sacrificio de ganado mayor de la raza bovina o equina destinado a la comercialización en canal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <a href="https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T17566">https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T17566</a> |
| Trámites de Hacienda | Impuesto de registro                                                               | Pago que se genera por la inscripción de los documentos que contengan contratos, actos, declaraciones o decisiones jurídicas y que por normas legales deban registrarse en las oficinas de Instrumentos Públicos o en las Cámaras de Comercio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <a href="https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T5883">https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T5883</a>   |
| Trámites de Hacienda | Impuesto sobre vehículos automotores                                               | Declaración y pago que recae sobre los propietarios o poseedores de vehículos de servicio particular nuevos, usados, los que se internen temporalmente en el territorio nacional y motocicletas cuyo cilindraje sea superior a 125 centímetros cúbicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <a href="https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T3425">https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T3425</a>   |
| Trámites de Hacienda | Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor       | Inscribir gravámenes a la propiedad de un vehículo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T20184">https://www.gov.co/fichas-a-tramites-y-servicios/T20184</a> |



| Secretaría           | Trámite                                                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Enlace                                                                                                                    |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trámites de Hacienda | Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT     | Inscripción que debe realizar toda persona antes de iniciar cualquier trámite asociado al Registro Único Nacional de Tránsito. La inscripción se realiza por una sola vez y es válida en todo el territorio nacional.                                                                                                                                                                                            | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17040">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17040</a> |
| Trámites de Hacienda | Legalización de las tornaguías                                                 | Dar fe de que las mercancías amparadas con el certificado expedido han llegado a la entidad territorial de destino.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T5143">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T5143</a>   |
| Trámites de Hacienda | Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor | Levantar limitaciones o gravámenes a la propiedad de un vehículo automotor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76525">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76525</a> |
| Trámites de Hacienda | Licencia de conducción                                                         | Documento de carácter personal e intransferible que autoriza a una persona para la conducción de vehículos en todo el territorio nacional.                                                                                                                                                                                                                                                                       | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76556">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76556</a> |
| Trámites de Hacienda | Matrícula de vehículos automotores                                             | Registro inicial de un vehículo automotor ante un organismo de tránsito, en ella se consignan las características tanto internas como externas del vehículo, así como los datos e identificación del propietario.                                                                                                                                                                                                | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20195">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20195</a> |
| Trámites de Hacienda | Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo         | Inscripción de los productores, importadores y distribuidores responsables del impuesto al consumo que ejerzan o vayan a ejercer su actividad en la jurisdicción.                                                                                                                                                                                                                                                | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T16670">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T16670</a> |
| Trámites de Hacienda | Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo              | Obtener la identificación o señalización con la estampilla oficial del Departamento para cada uno de los productos de origen nacional o extranjero ingresados legalmente y que se encuentran gravados con impuesto al consumo (Licores, Cervezas o Cigarrillos).                                                                                                                                                 | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T6874">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T6874</a>   |
| Trámites de Hacienda | Sobretasa departamental a la gasolina motor                                    | Declaración y pago que se genera por el consumo de gasolina motor extra y corriente nacional o importada, en la jurisdicción del departamento. Los responsables son los distribuidores mayoristas, los productores e importadores, los transportadores y expendedores al detal cuando no puedan justificar debidamente la procedencia de la gasolina que transporten o expendan y los distribuidores minoristas. | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75310">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T75310</a> |
| Trámites de Hacienda | Tornaguía de movilización                                                      | Obtener la autorización para el transporte de mercancías gravadas con impuestos al consumo o que sean objeto del monopolio rentístico de licores, entre entidades territoriales que son sujetos activos de dichos impuestos. Estos productos deben estar destinados para consumo en la respectiva Entidad Territorial.                                                                                           | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T5955">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T5955</a>   |
| Trámites de Hacienda | Tornaguía de tránsito                                                          | Obtener la autorización para el transporte de mercancías gravadas con impuestos al consumo o que sean objeto del monopolio rentístico de licores al interior de la misma entidad territorial, en tránsito hacia otro país, entre aduanas o entre zonas francas, de conformidad con las disposiciones aduaneras pertinentes.                                                                                      | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T6859">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T6859</a>   |
| Trámites de Hacienda | Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor         | Inscripción de la transferencia de propiedad de un vehículo a persona indeterminada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76522">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T76522</a> |
| Trámites de Hacienda | Traspaso de propiedad de un vehículo automotor                                 | Obtener la inscripción de la transferencia de la propiedad de un vehículo automotor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20204">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T20204</a> |



| Secretaría        | Trámite                                                                                                                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Enlace                                                                                                                    |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tramites Jurídica | Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte | Obtener aprobación de las reformas estatutarias que mediante asamblea realizaron los organismos deportivos y/o recreativos y demás entidades vinculadas al Sistema Nacional del Deporte                                                                                                                           | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T11494">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T11494</a> |
| Tramites Jurídica | Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado                                | Cancelación del reconocimiento legal que se impone a una organización comunal por violación de las normas legales y estatutarias o por disolución de la organización.                                                                                                                                             | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17012">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T17012</a> |
| Tramites Jurídica | Cancelación de la personería jurídica de ligas y clubes deportivos                                                              | Cancelación del reconocimiento legal que se impone a una liga o club deportivo por violación de las normas legales y estatutarias o por disolución de la organización.                                                                                                                                            | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14645">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14645</a> |
| Tramites Jurídica | Certificación de existencia y representación legal de las ligas y asociaciones deportivas                                       | Certificación de reconocimiento legal que se otorga a las ligas y asociaciones deportivas que se encuentren ubicadas dentro de la jurisdicción.                                                                                                                                                                   | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14564">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14564</a> |
| Tramites Jurídica | Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte                | Registro y reconocimiento al Representante Legal y demás dignatarios de los organismos deportivos y/o recreativos y demás entidades vinculadas al Sistema Nacional del Deporte, que hayan sido elegidos para el desempeño de los órganos de administración, control y disciplina.                                 | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14108">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14108</a> |
| Tramites Jurídica | Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte  | Reconocimiento de las ligas y asociaciones deportivas constituidas como corporaciones o asociaciones por un número mínimo de clubes promotores o deportivos o de ambas clases, para fomentar, patrocinar y organizar la práctica de uno o varios deportes o modalidades deportivas, dentro del ámbito territorial | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14122">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14122</a> |
| Tramites Jurídica | Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte  | Reconocimiento de las ligas y asociaciones deportivas constituidas como corporaciones o asociaciones por un número mínimo de clubes promotores o deportivos o de ambas clases, para fomentar, patrocinar y organizar la práctica de uno o varios deportes o modalidades deportivas, dentro del ámbito territorial | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14122">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T14122</a> |
| Tramites Jurídica | Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro   | Obtener la identificación legal para ejercer derechos y contraer obligaciones y de ser representadas judicial y extrajudicialmente, las asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común que tengan su domicilio principal en la jurisdicción del ente territorial.                   | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T15448">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T15448</a> |
| Tramites Jurídica | Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro                    | Obtener la aprobación de las modificaciones realizadas a los estatutos establecidos inicialmente en las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro que tengan su domicilio principal en la jurisdicción del ente territorial                                            | <a href="https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T15380">https://www.gov.co/fich-a-tramites-y-servicios/T15380</a> |



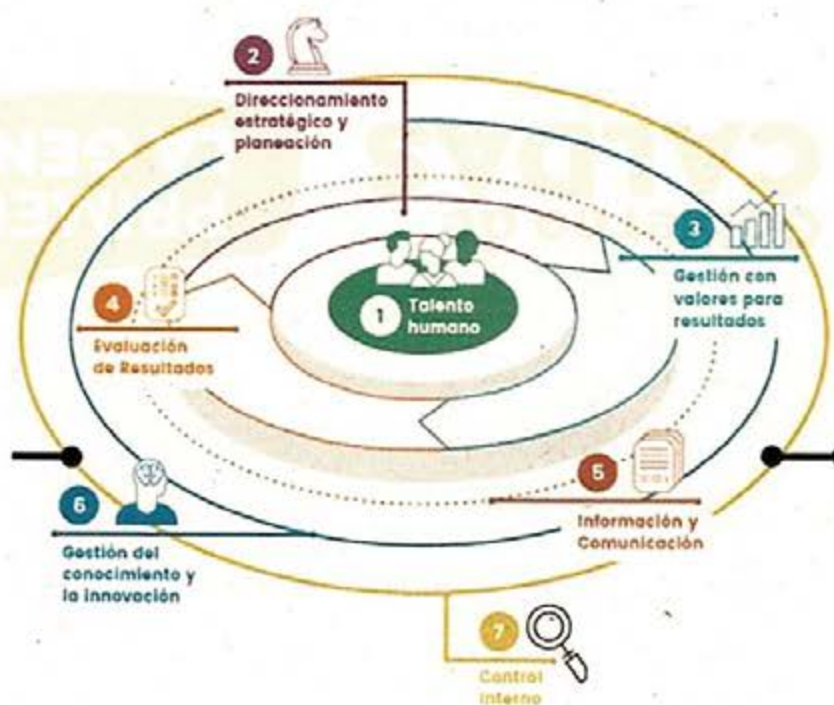
| Secretaría        | Trámite                                                                                                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Enlace                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trámites Jurídica | Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro | Obtener la inscripción de los libros de asociados, de actas de la asamblea general, de actas de la junta directiva y libros de contabilidad de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro que tengan su domicilio principal en la jurisdicción del ente territorial. | <a href="https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T15469">https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T15469</a> |



## 6. INTEGRACIÓN FRENTE AL MODELO MIPG

El modelo MIPG es la estrategia que orienta la acción de la Gobernación de Caldas para generar resultados en la respuesta a las necesidades o demandas de la ciudadanía, las cuales están agrupadas en 7 dimensiones. En este sentido la Oficina de Servicio al Ciudadano ha venido trabajando en presentar los productos entregados en desarrollo de la política de servicio al ciudadano contrastándolos con las dimensiones que integran el modelo MIPG, para de esta manera responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos.

### DIMENSIONES DEL MODELO MIPG



### Articulación con el Modelo MIPG



## 7. NUEVOS RETOS

La política actual de servicio al ciudadano está definida según el marco normativo del CONPES 3785 por medio del cual se adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano, donde se identifican dos áreas de trabajo ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, incorporando componentes de trabajo donde se agrupan las actividades para fortalecer la institución y la cultura de servicio

El modelo que se describe anteriormente se debe articular con el modelo Integrado de Planeación y Gestión, debido a que este integra y consolida los sistemas de Desarrollo Administrativo, de Calidad y de Control Interno en un único modelo que establece el marco de referencia a seguir.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión modifica la forma de medición de la Política de Servicio al Ciudadano en los resultados del FURAG.

Así las cosas, es necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano de modo que las Dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño, en particular las que se agrupan en la relación de Estado Ciudadano sean las que orienten a la Gobernación de Caldas a su adecuada implementación.

De acuerdo con Función Pública se han identificado al menos cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúan con la entidad:



## Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Fuente: Función Pública.

Las políticas de gestión y desempeño de MIPG que orientan el desarrollo de los escenarios de relacionamiento son:

- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Política de Racionalización de Trámites
- Política de Servicio al Ciudadano
- Política de Rendición de Cuentas y de Participación Ciudadana
- Gobierno digital, TIC para la Sociedad

En las mesas de trabajo con los equipos transversales de la Política de Servicio al ciudadano se han identificado los siguientes retos:

- Posicionar el Servicio al Ciudadano (SaC) en el nivel directivo.
- Fortalecer el Talento Humano, incrementar capacitaciones enfocadas en SaC y generar mecanismos de interacción mas 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



Diferencias de la actualización frente a los lineamientos actuales de la política

- Visión desde las dimensiones del MIPG
- Enfoque de Estado Abierto
- Articulación con las políticas de relacionamiento del Ciudadano con el Estado
- Superar el concepto del Servicio al Ciudadano como la oficina de PQRS
- Garantizar a los ciudadanos el acceso efectivo, oportuno, de calidad y con igualdad a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado

## ENFOQUE DE ESTADO ABIERTO

Articular las políticas orientadas a mejorar el relacionamiento entre todos los actores de la entidad y la sociedad en cada uno de los escenarios de la gestión pública

- Equilibrar expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas
- Buscar avanzar en la construcción de confianza a través de la innovación en las formas de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, gobernar con el ciudadano.
- Construcción de acuerdos para la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.

## COMPONENTES O LINEAMIENTOS DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA



Fuente: Función Pública



### Como Planear la Política?

#### Dimensión de Direccionamiento estratégico y planeación

La articulación de esta dimensión con la política de servicio al ciudadano tiene como propósito **proveer insumos** para el diseño de políticas públicas desde la misión institucional; si la entidad conoce su población y genera **espacios de co-creación** se pueden elaborar de mejor forma las políticas misionales de la entidad.

### Como Implementar la Política?

#### Dimensión de Talento Humano

Su propósito es permitir que las entidades cuenten con talento humano **integral, idóneo, comprometido y transparente** que **contribuya al cumplimiento de la misión institucional** y los fines del Estado

Se debe proveer el talento humano que responda a las características requeridas para el servicio al ciudadano y garantizar que servidores públicos de la entidad respondan a unas cualidades particulares para interactuar en forma directa con el ciudadano.

#### Valores e integridad

Articular los lineamientos y componentes de la política de integridad con el Servicio al Ciudadano y construir un marco general encaminado a **recuperar y reforzar la confianza en las instituciones.**

#### Dimensión de Gestión con valores para resultados

Comprende dos ejes de intervención: **ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera** que contemplan la implementación de diferentes políticas de gestión y desempeño que responden al relacionamiento del Estado con el Ciudadano.



Lineamientos Sac  
articulados con  
transparencia y acceso a la  
información pública

Lineamientos Sac  
articulados a  
racionalización de  
trámites

Lineamientos Sac sobre  
participación ciudadana y  
rendición de cuentas

### Dimensión de Información y comunicación

Es la **base para el correcto desarrollo** de los diferentes niveles de relacionamiento del Estado con sus ciudadanos y grupos de valor.

### Dimensión de Gestión del conocimiento y la Innovación

Contribuye a generar una oferta institucional **adecuada a las necesidades** de los ciudadanos.

Sus lineamientos permiten mejorar la implementación de la Política, promover el conocimiento al interior de la entidad y usarlo para mejorar la efectividad de la entidad en la **generación de valor** a los usuarios.

### Como Medir la Política?

### Dimensión de Evaluación de gestión y resultados

Busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los **resultados previstos en la planeación** y definir los efectos de la gestión institucional en la **garantía de derechos, satisfacción de necesidades y resolución de problemas de los grupos de valor**.



### Dimensión de Control interno

Implementar **líneas de defensa y componentes de control** según el Manual Operativo de MIPG, involucrando al interior de la entidad a los responsables de los procesos relacionados con entrega de bienes y servicios a los ciudadanos en la **identificación, evaluación, mitigación y administración de los riesgos** que afecten el cumplimiento de los objetivos misionales y el relacionamiento con el ciudadano.



## COMUNICACIONES ORGANIZACIONALES (EXTERNAS E INTERNAS)

La Unidad de Comunicaciones y Medios avanza este tercer año de gobierno con un acompañamiento permanente a las gestiones de las 15 secretarías y las entidades descentralizadas de la Administración Departamental, además del apoyo en la gestión desarrollada en las líneas estratégicas del gobernador de Caldas, Luis Carlos Velásquez Cardona, como lo son: Aerocafé, Vivienda, Infraestructura Vial, escenarios deportivos y preparación para Juegos Nacionales y Paranales 2023, y Salud. En este periodo se destacan campañas como *Por los caminos caldenses*, *Indicadores de Gestión y Desempeño*, *Caldas es Natural*, *Ojo Pues*, *En Caldas la violencia escolar NO VA MÁS*, *Por los niños manos a la obra*, entre otras.

### Así se apoyaron las principales campañas:

#### REVOLUCIÓN DE LA VIVIENDA

Desde la Unidad de Comunicaciones y Medios se ha garantizado la divulgación de todos los programas de la Revolución de la Vivienda. Se han generado contenidos permanentes para redes sociales, boletín interno, boletín externo y medios de comunicación de la región, los cuales han permitido visibilizar el inicio, avance de obra y resultados de los proyectos de bloqueras comunitarias, vivienda prefabricada, reubicaciones, bicibloquera, vivienda en guadua y mejoramientos de vivienda.

Con el programa de Mil Viviendas, uno de los proyectos estratégicos más importantes del Gobierno de Primero La Gente, se realizó una estrategia 360, con el fin de visibilizar a nivel local, regional y nacional esta iniciativa. Igualmente, se articuló la estrategia con los procesos de comunicaciones de las cinco alcaldías que hacen parte del primer grupo del programa. Además, se socializó el programa de la prueba piloto de vivienda en guadua, con un evento en Chinchiná, donde se construyó la primera casa con este proyecto.

#### CALDAS ES NATURAL

Se socializó, se realizó acompañamiento y difusión de la presentación de esta campaña, que busca posicionar el departamento como destino de naturaleza en el país, mediante un trabajo conjunto entre la Gobernación, el Fondo Nacional de Turismo (Fontur) y 13 municipios que hacen parte de la campaña. A estos se les entregó el material promocional para medios digitales.



#### POR LOS CAMINOS CALDENSES

Estrategia de la Administración Departamental para dar a conocer las inversiones que se realizarán en un principio en las vías del Norte de Caldas por cerca de 53 mil millones de pesos. Se realizó un evento para difundir estas inversiones tanto a medios de comunicación como a los alcaldes de la subregión y a gremios del departamento.

#### EN CALDAS LA VIOLENCIA ESCOLAR NO VA MÁS

Campaña de la Secretaría de Educación de Caldas para la prevención de la violencia escolar, que tiene varias víctimas este año en el departamento. Con esta estrategia se difunde el llamado a la no violencia y está ligada al trabajo que desde la Gobernación se adelanta con docentes y estudiantes de todo Caldas.

#### OJO PUES

En este semestre del 2022 se implementó una nueva sección en redes sociales de la Gobernación de Caldas y que está orientada a comunicar temas útiles para los caldenses, como el trámite del pasaporte, el pago de impuesto vehicular, el proceso de matrícula en las instituciones educativas oficiales, el funcionamiento de los Clubes Defensores del Agua, entre otros. Esta sección se desarrolla mediante videos que se publican los lunes. Se han realizado y publicado 11 de estas piezas.

#### POR LOS NIÑOS MANOS A LA OBRA

Estrategia relacionada con las obras de infraestructura educativa que se adelantan en los municipios de Caldas. Mediante la campaña se quiere enfatizar en la importancia de estas nuevas construcciones y mejoramientos para los estudiantes del departamento. Se han publicado notas en boletín, además de publicaciones en redes sociales de la Secretaría de Educación y de la Gobernación de Caldas.

#### PREPARACIÓN PARA JUEGOS NACIONALES Y PARANACIONALES

Se ha realizado la difusión permanente de los avances en las obras de escenarios deportivos para los Juegos Nacionales y Paranales 2023, así como los encuentros con el Gobierno Nacional y con los otros departamentos que serán sede de estas competencias.

#### PAGO DEL IMPUESTO VEHICULAR

Se adelantó una campaña en los municipios y en Manizales, mediante videos, piezas y pauta en redes para que los contribuyentes del impuesto vehicular en Caldas aprovecharan el descuento del 10% hasta los primeros días de abril, y la importancia del pago de esta obligación para los recursos de Caldas.

#### ACOMPAÑAMIENTO A LA ASAMBLEA DE CALDAS

Desde la Gobernación se hace un acompañamiento y difusión de las sesiones decisivas que se dan en la Asamblea de Caldas, además de los espacios de presentación de informes de gestión de las diferentes secretarías, los cuales hacen parte del control político que realiza esta honorable corporación. La comunicación se realiza mediante los mismos canales que utiliza la Gobernación para dar a conocer sus planes: boletín externo, redes sociales y emisora Caldas FM.



Todo lo anterior, se ejecuta con una difusión integral a través de los medios: radio, prensa, televisión y canales digitales, dándole prioridad a este último ítem que marcó tendencia a raíz del trabajo virtual y el aislamiento obligatorio.

#### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para informarle a la comunidad las acciones de cada una de las secretarías y entidades descentralizadas se realiza un proceso de difusión a través de los siguientes canales de comunicación:

Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

📱 @gobercaldas

🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)

- BOLETINES DE PRENSA EXTERNOS:



- Diariamente se redacta y publica el boletín externo de la Gobernación de Caldas, donde se dan a conocer las principales noticias de las secretarías y entidades descentralizadas que son interés para los caldenses y para los medios de comunicación regionales. Entre el 1 de enero y el 25 de mayo del 2022 desde la Unidad de Comunicaciones y Medios se enviaron 114 boletines de prensa externos extraordinarios y ordinarios, con 560 noticias de la diferentes secretarías y entidades descentralizadas. Esta información se envía generalmente de domingo a lunes a una base de datos de 531 periodistas. Además, este contenido se direcciona a 10 grupos de WhatsApp de periodistas locales, nacionales e internacionales, con un aproximado de 3 mil 500 comunicadores.

- RADIO:





La emisora Caldas F.M. 96.3 cuenta con un noticiero "Primero la gente" con una intensidad de 30 minutos cada emisión. El espacio informativo destaca las voces y protagonistas de la puesta en marcha del plan de desarrollo del Gobierno de Caldas, así como de las diferentes opiniones de la ciudadanía, líderes gremiales y sociales sobre la gestión de la administración departamental. Además, cada hora se pasan tips informativos cortos sobre las noticias de la Gobernación en general.

#### **NOTICIEROS 2022:**

- Total: 75 emisiones

#### **CÁPSULAS INFORMATIVAS:**

- 6 diarias de lunes a viernes, duración de 2 minutos cada una.
- Total: 450

#### **DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES:**

- Tienda online Origen Caldas.
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Salud en el trabajo covid-19.
- Expocaldas.
- Edsa "Yo elijo ser legal"
- Contratación pública de las diferentes secretarías
- Mil viviendas
- Sello Rosa
- Semana del agua
- Citas pasaporte
- Restricción vehicular Petaqueros – Manzanares
- Asamblea
- Red Cívica de Caldas
- Lenguaje Claro para alcaldías (estrategia del DNP)
- Permiso por Protección Temporal para venezolanos (Cancillería)
- Revolución de la Vivienda



- Origen Caldas Marca Puntos
- PDA Defensores del Agua
- Campaña Empocaldas
- Campaña Empocaldas el agua es.
- Campaña yo compro en Caldas
- Cero a siempre
- Coljuegos multa
- Con la Trata de Personas no hay trato
- Cuénteles a Luis Carlos
- Cultura Hitos Bibliotecas
- Cultura Trabaja Consejos
- Dengue
- Explotación sexual infantil
- Prevención temporada invernal
- Plan Departamental de Agua
- Explotación infantil. Ref. ama de casa. Ref. violencia física.
- Vial. Red. abróchate el casco.
- Campaña Covid - 19 lavado
- Campaña médico amigo Telesalud
- Diversidad sexual aquí entran todos
- Impuesto vehicular 2022
- Informe gestión Universidad de Caldas
  
- **REDES SOCIALES:**

Las redes sociales son grandes aliadas en la difusión de las acciones ejecutadas por la administración departamental ya que, a través de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube se dan a conocer actividades, campañas, estrategias y programas que realiza el Gobernador de Caldas y su administración. A través de estos medios se logró emitir diferentes eventos del Gobierno de Caldas, acciones de cada Secretaría y entidad descentralizadas, foros y conferencias en torno a diferentes temas de interés.

A continuación, entregamos un informe de las estadísticas obtenidas en cada una de las redes sociales de Gobernación de Caldas y Luis Carlos Velásquez, desde el 1 de enero hasta el 25 de mayo del 2022. Se anexan evidencias del crecimiento en temas de alcance, seguidores, interacciones y demás por mes y de cada una de las cuentas.

## GOBERNACIÓN DE CALDAS:

### ENERO

#### Informe de Indicadores 01-ene-2022 - 31-ene-2022 May 25, 2022

| Perfil                | Network   | Fans  | Crecimiento de seguidores (porcentaje) | Compartidos | Numero de publicaciones | Interacción de las publicaciones | Numero de Reacciones (likes) | Numero de Comentarios | Numero de Me gusta | Alcance (porcentaje) |
|-----------------------|-----------|-------|----------------------------------------|-------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| Gobernación de Caldas | YOUTUBE   | 723   | 9                                      | -           | 9                       | 0.19%                            | 12                           | 0                     | 12                 | -                    |
| Gobernación de Caldas | INSTAGRAM | 17133 | 33                                     | 0.24%       | 40                      | 0.19%                            | 1300                         | 22                    | 1278               | 46580                |
| Gobernación de Caldas | FACEBOOK  | 43638 | 31                                     | 0.22%       | 64                      | 0.06%                            | 1677                         | 68                    | 1277               | 169180               |
| Gobernación de Caldas | TWITTER   | 26880 | 123                                    | 0.01%       | 76                      | 0.01%                            | 88                           | -                     | 63                 | -                    |

### FEBRERO

#### Informe de Indicadores 01-feb-2022 - 28-feb-2022 May 25, 2022

| Perfil                | Network   | Fans  | Crecimiento de seguidores (porcentaje) | Compartidos | Numero de publicaciones | Interacción de las publicaciones | Numero de Reacciones (likes) | Numero de Comentarios | Numero de Me gusta | Alcance (porcentaje) |
|-----------------------|-----------|-------|----------------------------------------|-------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| Gobernación de Caldas | YOUTUBE   | 730   | 7                                      | -           | 17                      | 0.08%                            | 10                           | 0                     | 10                 | -                    |
| Gobernación de Caldas | TWITTER   | 27030 | 150                                    | 0.01%       | 63                      | 0.01%                            | 93                           | -                     | 68                 | -                    |
| Gobernación de Caldas | INSTAGRAM | 17204 | 71                                     | 0.58%       | 57                      | 0.17%                            | 2306                         | 39                    | 2767               | 69173                |
| Gobernación de Caldas | FACEBOOK  | 43757 | 119                                    | 0.29%       | 102                     | 0.08%                            | 3329                         | 101                   | 2140               | 346812               |



MARZO

447

## Informe de indicadores

01-mar-2022 - 31-mar-2022

May 25, 2022

| Perfil                | Red social | Likes | Seguimiento de seguidores (absolutos) | Seguimiento (%) | Número de publicaciones | Interacción de las publicaciones | Total de Reacciones, Comentarios, Compartidos | Número de comentarios (totales) | Número de Me gusta | Alcance (en miles) |
|-----------------------|------------|-------|---------------------------------------|-----------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|--------------------|
| Gobernación de Caldas | TWITTER    | 27110 | 80                                    | 0,02%           | 114                     | 0,0%                             | 140                                           | -                               | 106                | -                  |
| Gobernación de Caldas | YOUTUBE    | 735   | 5                                     | -               | 5                       | 0,15%                            | 7                                             | 0                               | 7                  | -                  |
| Gobernación de Caldas | FACEBOOK   | 43795 | 38                                    | 0,24%           | 107                     | 0,06%                            | 2742                                          | 97                              | 2049               | 315422             |
| Gobernación de Caldas | INSTAGRAM  | 17245 | 41                                    | 0,47%           | 104                     | 0,14%                            | 2532                                          | 41                              | 2491               | 125484             |

ABRIL

## Informe de indicadores

01-abr-2022 - 30-abr-2022

May 25, 2022

| Perfil                | Red social | Likes | Seguimiento de seguidores (absolutos) | Seguimiento (%) | Número de publicaciones | Interacción de las publicaciones | Total de Reacciones, Comentarios, Compartidos | Número de comentarios (totales) | Número de Me gusta | Alcance (en miles) |
|-----------------------|------------|-------|---------------------------------------|-----------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|--------------------|
| Gobernación de Caldas | YOUTUBE    | 745   | 10                                    | -               | 15                      | 0,3%                             | 34                                            | 0                               | 34                 | -                  |
| Gobernación de Caldas | TWITTER    | 27296 | 186                                   | 0,02%           | 97                      | 0,01%                            | 133                                           | -                               | 94                 | -                  |
| Gobernación de Caldas | FACEBOOK   | 43257 | 62                                    | 0,17%           | 101                     | 0,05%                            | 2229                                          | 70                              | 1610               | 243397             |
| Gobernación de Caldas | INSTAGRAM  | 17249 | 104                                   | 0,46%           | 85                      | 0,17%                            | 2497                                          | 61                              | 2416               | 116330             |

MAYO

## Informe de indicadores

01-may-2022 - 24-may-2022

May 25, 2022

| Perfil                | Red social | Likes | Seguimiento de seguidores (absolutos) | Seguimiento (%) | Número de publicaciones | Interacción de las publicaciones | Total de Reacciones, Comentarios, Compartidos | Número de comentarios (totales) | Número de Me gusta | Alcance (en miles) |
|-----------------------|------------|-------|---------------------------------------|-----------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|--------------------|
| Gobernación de Caldas | TWITTER    | 27418 | 122                                   | 0,01%           | 67                      | 0,01%                            | 74                                            | -                               | 55                 | -                  |
| Gobernación de Caldas | YOUTUBE    | 756   | 11                                    | -               | 19                      | 0,06%                            | 8                                             | 0                               | 8                  | -                  |
| Gobernación de Caldas | INSTAGRAM  | 17430 | 81                                    | 0,37%           | 65                      | 0,14%                            | 1541                                          | 33                              | 1508               | 62207              |
| Gobernación de Caldas | FACEBOOK   | 43936 | 79                                    | 0,18%           | 82                      | 0,05%                            | 1856                                          | 68                              | 1289               | 792167             |



# LUIS CARLOS VELÁSQUEZ

## ENERO

### Informe de indicadores

01-ene-2022 - 31-ene-2022

May 25, 2022

| Perfil                | Network   | Fans  | Crecimiento de seguidores (relativo) | Cumplimiento | Número de publicaciones | Interacción de las publicaciones | Total de Reacciones, Comentarios, Compartidos | Número de comentarios (total) | Número de Me gusta | Avance diario (global) |
|-----------------------|-----------|-------|--------------------------------------|--------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|------------------------|
| Luis Carlos Velasquez | INSTAGRAM | 13700 | 2%                                   | 0.41%        | 25                      | 0.54%                            | 1750                                          | 26                            | 1724               | 41431                  |
| Luis Carlos Velasquez | FACEBOOK  | 27602 | 68                                   | 0.66%        | 31                      | 0.66%                            | 5646                                          | 374                           | 3975               | 222551                 |

## FEBRERO

### Informe de indicadores

01-feb-2022 - 28-feb-2022

May 25, 2022

| Perfil                | Network   | Fans  | Crecimiento de seguidores (relativo) | Cumplimiento | Número de publicaciones | Interacción de las publicaciones | Total de Reacciones, Comentarios, Compartidos | Número de comentarios (total) | Número de Me gusta | Avance diario (global) |
|-----------------------|-----------|-------|--------------------------------------|--------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|------------------------|
| Luis Carlos Velasquez | INSTAGRAM | 13710 | 10                                   | 0.68%        | 40                      | 0.48%                            | 2620                                          | 51                            | 2569               | 52018                  |
| Luis Carlos Velasquez | FACEBOOK  | 27656 | 54                                   | 0.87%        | 44                      | 0.55%                            | 6701                                          | 365                           | 4998               | 250349                 |

## MARZO

### Informe de indicadores

01-mar-2022 - 31-mar-2022

May 25, 2022

| Perfil                | Network   | Fans  | Crecimiento de seguidores (relativo) | Cumplimiento | Número de publicaciones | Interacción de las publicaciones | Total de Reacciones, Comentarios, Compartidos | Número de comentarios (total) | Número de Me gusta | Avance diario (global) |
|-----------------------|-----------|-------|--------------------------------------|--------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|------------------------|
| Luis Carlos Velasquez | INSTAGRAM | 13705 | -5                                   | 0.81%        | 52                      | 0.45%                            | 3454                                          | 45                            | 3409               | 68693                  |
| Luis Carlos Velasquez | FACEBOOK  | 27704 | 48                                   | 0.8%         | 45                      | 0.55%                            | 6846                                          | 341                           | 5268               | 230326                 |

Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

📱 🌐 📧 @gobercaldas  
🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)

ABRIL

Informe de Indicadores 01-abr-2022 - 30-abr-2022 May 25, 2022

| Perfil                | Network   | Fans  | Seguidores de seguidores (followers) | Compartidos | Numero de publicaciones | Interacción de las publicaciones | Total de Reacciones, Comentarios, Compartidos | Numero de comentarios (total) | Numero de Me gusta | Alcance diario (global) |
|-----------------------|-----------|-------|--------------------------------------|-------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Luis Carlos Velasquez | INSTAGRAM | 13718 | 13                                   | 0.58%       | 37                      | 0.47%                            | 2401                                          | 37                            | 2364               | 61724                   |
| Luis Carlos Velasquez | FACEBOOK  | 27808 | 104                                  | 0.66%       | 35                      | 0.58%                            | 5635                                          | 304                           | 4218               | 324054                  |

MAYO

Informe de Indicadores 01-may-2022 - 24-may-2022 May 25, 2022

| Perfil                | Network   | Fans  | Seguidores de seguidores (followers) | Compartidos | Numero de publicaciones | Interacción de las publicaciones | Total de Reacciones, Comentarios, Compartidos | Numero de comentarios (total) | Numero de Me gusta | Alcance diario (global) |
|-----------------------|-----------|-------|--------------------------------------|-------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Luis Carlos Velasquez | INSTAGRAM | 13719 | 1                                    | 0.55%       | 25                      | 0.53%                            | 1805                                          | 26                            | 1779               | 51321                   |
| Luis Carlos Velasquez | FACEBOOK  | 27854 | 46                                   | 0.51%       | 26                      | 0.47%                            | 3386                                          | 190                           | 2561               | 537821                  |

Comparativo 1er semestre 2021 y 1er semestre 2022  
(Las métricas en color representan el periodo 2022)

Luis Carlos Velásquez

Alcance

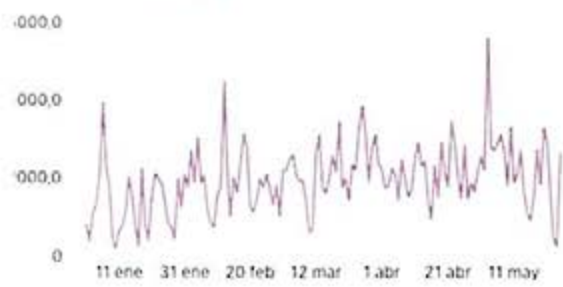
Alcance de la página de Facebook

498 375 ▲ 9.7 %



Alcance de Instagram

42 595 ▲ 110.6 %



**Gobernación de Caldas**  
**(Las métricas en color representan el periodo 2022)**

**Alcance**

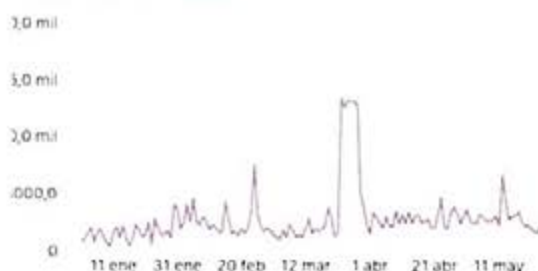
Alcance de la página de Facebook 

**633 331**  59,9 %



Alcance de Instagram 

**105 200**  168 %



Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

   @gobercaldas

 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

## Audiencia actual 1er semestre 2022 - Luis Carlos Velásquez

### Audiencia

Audiencia actual Audiencia potencial

Seguidores de la página de Facebook

27 883

Seguidores de Instagram

13 726

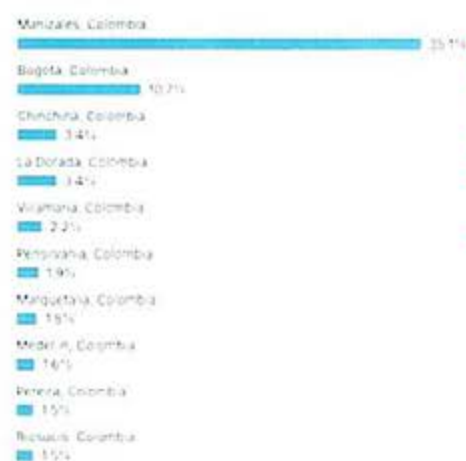
Edad y sexo



Edad y sexo



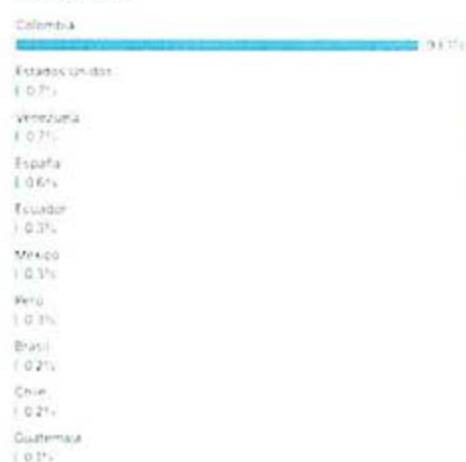
Ciudades principales



Ciudades principales



Países principales



Países principales



Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

📱 @gobercaldas

🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

## Audiencia actual 1er semestre 2022 – Gobernación de Caldas

### Audiencia

Audiencia actual Audiencia potencial

Me gusta de la página de Facebook

44 152

Seguidores de Instagram

17 436

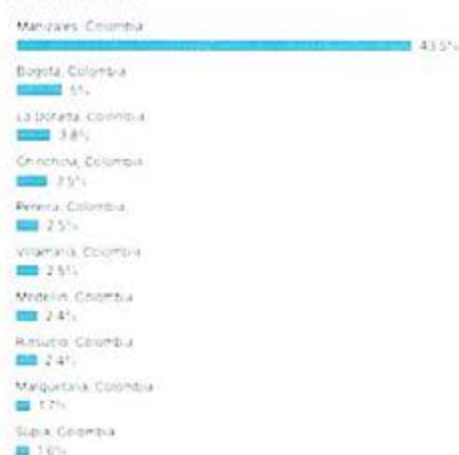
Edad y sexo



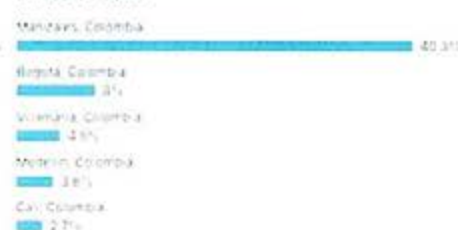
Edad y sexo



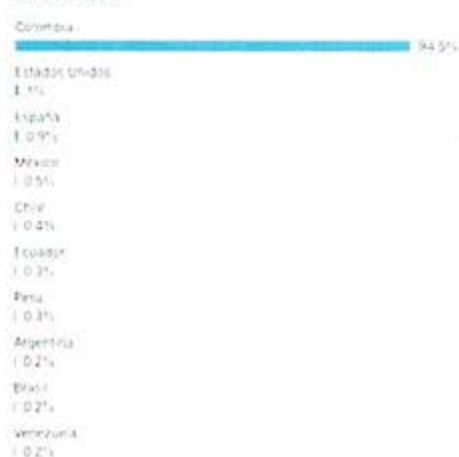
Ciudades principales



Ciudades principales



Países principales



Países principales



Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalcudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalcudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

📱 📧 📺 @gobercaldas

🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)



## CONCLUSIÓN

En las imágenes se evidencia que en el primer semestre del 2022 ha aumentado notoriamente el número de seguidores en cada una de las cuentas, tanto en Gobernación de Caldas como en el perfil del gobernador Luis Carlos Velásquez. Esto es gracias a las estrategias que se han aplicado y acompañado.

La estrategia de Vivienda, el sector bandera del gobernador, es la que más tiene acogida de los usuarios, pues son las publicaciones que tienen mayores interacciones y alcance. Sin embargo, los demás temas también se han reforzado.

El canal de Youtube es una red se empezó a alimentar con mayor frecuencia este primer periodo del año, lo que ha hecho que se consolide la comunidad.

Con el trabajo articulado de cada una de las secretarías se ha logrado visibilizar sus estrategias a través de las redes de Gobernación de Caldas, logrando que estas tengan mejores resultados y que los usuarios estén informados de lo que pasa en cada una de ellas.

Durante este primer periodo del año se han implementado con mayor frecuencia los formatos de video y reels, lo que permite que el algoritmo de Facebook e Instagram nos muestre a más número de usuarios de la misma red, generando mayor alcance para nuestros perfiles.

## COMUNICACIÓN INTERNA

Mantener informados al talento humano de la Gobernación de Caldas y promocionar campañas estratégicas que le apunten a la salud, el bienestar y la gestión administrativa, son las prioridades para la Unidad de Comunicaciones.



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

454

**EVITA... Evita el riesgo y toma el control:** Esta campaña institucional fue diseñada desde la Unidad de Comunicaciones para la Gobernación de Caldas, con el fin de difundir los riesgos a los que está expuesto el talento humano y promocionar los controles para evitarlos.

Para hacerla más llamativa se creó un personaje que fuera de fácil recordación, Evita, que invita a tener cuidado con las situaciones riesgosas y a conocer los procedimientos para evitarlas. Esta estrategia se realizó en articulación con la Oficina de Control Interno y la Secretaría de Planeación.

**¡Hola soy Evita!**

Evita el riesgo y toma el control



**GoberHappiest – Feliciano:** Esta estrategia, creada por la Secretaría General y la Jefatura de Talento Humano con su grupo de Gestión Organizacional, tuvo el apoyo de la Unidad de Comunicaciones en la creación visual y la difusión de esta identidad de marca, que tiene como protagonista a Feliciano, un representativo personaje que invita a los funcionarios a construir una gobernación más feliz y a generar un buen clima laboral, en conjunto con una cultura de la felicidad.



Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

📱 @gobercaldas

🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)



Gobierno de  
**CALDAS**

PRIMERO  
LA GENTE



**#Gober  
Happiest**  
Construyamos una gobernación más feliz

**Caldas Labora Joven:** Acompañamiento a la Secretaría General en la difusión de información relacionada con prácticas laborales para los jóvenes entre 18 y 28 años de edad, tanto al interior como al exterior de la Gobernación.



Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalc Ciudadano@gobernaciondcaldas.gov.co](mailto:atencionalc Ciudadano@gobernaciondcaldas.gov.co)

📱 @gobercaldas

🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)



## Medios de difusión

Las anteriores estrategias, sumadas a toda la información que se maneja internamente, se difunden a través de los siguientes canales, diseñados estratégicamente para mantener enterados a los funcionarios, colaboradores y practicantes:

**Boletín interno G al día:** Renovar la imagen y el nombre del boletín interno fue una iniciativa diseñada para este 2022 que le dio nuevas ideas a este medio de información. A través de este

Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalcudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalcudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

📱 @gobercaldas  
🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)

boletín diario se les comunica a los funcionarios los anuncios de interés de las diferentes secretarías de la Gobernación.



**WhatsApp:** A través de este canal se difunden las diferentes campañas y actividades, dado a su inmediatez. La información se transmite por los grupos de las diferentes secretarías y por los estados que publican los funcionarios y colaboradores.





**Fondo de pantalla:** Este es un buen recurso para promocionar las campañas estratégicas, tanto externas como internas, dado que la información queda en todos los computadores de la Gobernación y se puede visualizar en las pantallas, generando una recordación en el talento humano.



Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44

✉ [atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co)

📱 @gobercaldas

🌐 [www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co)