



HECHO

INFORME  
**DE GESTIÓN** | 2020  
2023



Gobierno de  
**CALDAS**

PRIMERO  
LA GENTE

HECHO

INFORME | 2020  
DE GESTIÓN | 2023

SECRETARÍA  
**PRIVADA**



Gobierno de  
**CALDAS**

PRIMERO  
LA GENTE



## Contenido

1. DATOS GENERALES.....	3
2. DESCRIPCIÓN DE LA SECRETARIA PRIVADA .....	3
2.1 OBJETIVOS DE LA SECRETARIA .....	4
2.2. FUNCIONES ESENCIALES .....	4
3. INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN .....	5
3.1. BALANCE DE RESULTADOS.....	6
3.1.1. EN RELACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO .....	7
3.1.3. OTRAS RELACIONADAS CON LA MISIÓN DE LA SECRETARIA Y/O DEPENDENCIA QUE NO HAYA REPORTADO EN LOS ITEMS ANTERIORES .....	23
3.2. BALANCE INSTITUCIONAL, CON RELACIÓN AL MODELO DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO .....	23
4. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS.....	27
4.1 PRESUPUESTO APROPIADO Y EJECUTADO PARA LA VIGENCIA.....	27
4.2 BIENES E INMUEBLES.....	27
4.3 RECURSOS HUMANOS .....	28
5. SISTEMA CONTRACTUAL Y JUDICIAL .....	29
5.1 CONTRATACIÓN CELEBRADA Y/O EN EJECUCIÓN PORA LA VIGENCIA.....	29
5.2 RELACION DE SENTENCIAS Y DEMANDAS, JUICIOS, DEUDAS JURIDICAS.....	34
6. PLANES DE MEJORAMIENTO .....	34
7. GESTIÓN DOCUMENTAL .....	34
7.1 Planes, reglamentos, manuales y procedimientos.....	34
7.2 Sistemas de información .....	34
7.3 Tablas de retención, inventarios y transferencia .....	34
7.4 Comités /juntas a las que pertenece y en lo que es responsable .....	35
7.5 Informes a cargo .....	35
8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	35
9. ANEXOS .....	35



## 1. DATOS GENERALES

### ENTIDAD A LA QUE REPRESENTA:

Gobernación De Caldas

### NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE:

Jorge William Ruiz Ospina

### CARGO:

Secretario Privado



## 2. DESCRIPCIÓN DE LA SECRETARIA PRIVADA

La Secretaría Privada es responsable de las actividades administrativas de apoyo en la ejecución de los planes, programas y proyectos estratégicos de las diferentes dependencias de la Gobernación y sus entidades descentralizadas, fomenta e implementa prácticas de buen gobierno, a través de la estrategia de Gobierno Abierto.

Dicha estrategia articula las Políticas de Servicio al Ciudadano, la Política de Participación Ciudadana y la implementación de acciones de acceso a la información, en el marco de la Política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción. Como también liderar las estrategias de comunicaciones y prensa.

### COMPONENTES QUE INTEGRAN LA SECRETARIA PRIVADA





## 2.1 OBJETIVOS DE LA SECRETARIA

Fomentar e implementar prácticas de buen gobierno, que acerquen a los ciudadanos a la administración, promoviendo el diálogo, la participación y las relaciones beneficiosas entre los diferentes actores sociales, son el propósito que la Secretaría Privada tiene establecido en el Plan de Desarrollo Departamental "Primero la Gente".



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



## 2.2. FUNCIONES ESENCIALES

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





### 3. INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN.

#### LOGROS:

##### 1. Escuela de Innovación Ciudadana para el Control Social

**Logro:** logramos fomentar la participación ciudadana activa y la supervisión y el control de las instituciones públicas, a través de las nuevas metodologías de innovación, Se certificaron 28 estudiantes entre ellos; líderes sociales, veedores, presidentes de juntas de acción social, funcionarios públicos y ciudadanía en general.



**IMPACTO:** Fortalecer competencias y habilidades de líderes sociales del Departamento de Caldas, en materia de acceso a la información, participación ciudadana, responsabilidad pública e innovación para la implementación de procesos de interés público.

##### 2: Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**LOGRO:** con la calificación del 100% en el índice de transparencia y acceso a la información pública damos cumplimiento a la ley 1712 de 2014 – “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”.

**IMPACTO:** Se destaca el crecimiento que se ha tenido en los últimos años, donde la Gobernación de Caldas obtiene para esta vigencia la calificación del 100% lo que nos deja en una buena posición a nivel nacional.

##### 3. Asistencia técnica con los 27 municipios de Caldas

**LOGRO:** capacitar a 60 funcionarios de la Gobernación de Caldas, alcaldías municipales y entidades descentralizadas, en cumplimiento a los compromisos del Pacto de Transparencia firmado entre las alcaldías y la Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia de la República y la Gobernación de Caldas.

**IMPACTO:** fortalecer el conocimiento de los funcionarios en la implementación de acciones para promover la transparencia de la información pública y lucha contra la corrupción y desarrollar competencias en la implementación de la política de servicio al ciudadano.



### 3.1. BALANCE DE RESULTADOS

#### 3.1.1. EN RELACIÓN CON LAS FUNCIONES ESCENCIALES



cuáles son los logros, actividades que no están en el programa de la secretaría



## UNIDAD DE COMUNICACIONES Y MEDIOS

La Unidad de Comunicaciones y Medios de la Gobernación de Caldas centraliza la difusión de actividades de la Administración Departamental, así como las del Gobernador y demás funcionarios. También apoya la difusión de contenidos de sus entidades descentralizadas, aunque estas funcionan de manera independiente.

La contratación de personal durante el cuatrienio se ha hecho de dos maneras: Una, a través de los convenios interadministrativos entre la Gobernación de Caldas y la Sociedad de Televisión de Caldas, Risaralda y Quindío LTDA (Telecafé); la segunda, por contratación directa con la Secretaría que requiera los servicios profesionales relacionados a la misionalidad de la Unidad.

Así las cosas, no todos los recursos hacen parte del presupuesto general de la Secretaría Privada, sin embargo, los profesionales y sus labores sí se articulan directamente con sus directrices.

### ➤ EQUIPO DE TRABAJO ACTUAL

#### Asesora de comunicaciones y líder del proceso:

Carolina Giraldo Bermúdez

Vinculación de planta / libre nombramiento y remoción

#### Apoyo - jefe de prensa:

María Camila Agudelo Quintero

Vinculación de planta / libre nombramiento y remoción.

#### Apoyo – jefe de protocolo:

Estefanía Mejía Rivera

Vinculación de planta / libre nombramiento y remoción.

#### Periodistas:

20	Tipo de vinculación	Enlace - Secretaría
Valentina Pulecio Hurtado	Contratista	Privada - Gobierno Abierto
Adriana Osorio García	Funcionaria –planta Sec de Educación	Educación
Fabio Andrés Cardona Cifuentes	Contratista	Agricultura
Leonardo González Neira	Contratista	Hacienda
Eduar Alarcón Jiménez	Funcionario	Privada
Juanita Cardona García	Funcionaria – adscrita a Sec General	General
Sandra Liliana Betancur Gómez	Contratista	Deporte
Ángela Betancurt	Contratista	Cultura
Laura Usma Cardona	Funcionaria	Privada
Christian Guillermo Marín Escobar	Contratista	Infraestructura –Promueve Más
Eliana Valencia Osorio	Contratista	Privada



María Alejandra Muñoz	Contratista	Primera Gestora - EDSA
Cristian Camilo Marín Ocampo	Inhouse – Agencia Eikon digital	Privada – Community Manager
Juan José Yusti Gómez	Contratista	Desarrollo - Empleo e Innovación
Jhon Fredy Agudelo Martínez	Contratista	Gobierno
Jennifer Molina Loaiza	Contratista	Deporte
Camila Andrea Espinoza Aristizabal	Contratista	Gestión del Riesgo y Medio Ambiente
Lina María López Castrillón	Contratista	Vivienda
Anderson Martínez	Contratista	Planeación
Camila Galeano	Contratista	Integración y Desarrollo Social

**Fotógrafos:**

Jorge Sanabria	Contratista	Privada
Andrés Felipe Morales	Contratista	Privada

**Editores de video y realizadores audiovisuales:**

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

**Diseñador gráfico:**

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

**Asistente administrativo:**

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

**Conductor:**

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

**➤ CANALES DE DIFUSIÓN:**

**Boletín de prensa:**

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

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

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

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

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

**Redes Sociales:**

La Gobernación de Caldas tiene cuenta en las siguientes plataformas:

- Facebook <https://www.facebook.com/GobernaciondeCaldas>
- X: Gobernación de Caldas (@GoberCaldas) <https://twitter.com/GoberCaldas>
- Instagram: <https://www.instagram.com/gobercaldas/>

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

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

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

**Emisora Caldas FM**

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

**Programa institucional Telecafé**

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

**Portal de Noticias:**

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

**Página Web:**

[www.caldas.gov.co](http://www.caldas.gov.co) : Página oficial con diversos contenidos institucionales generales de la



Administración.

#### Plan de Medios

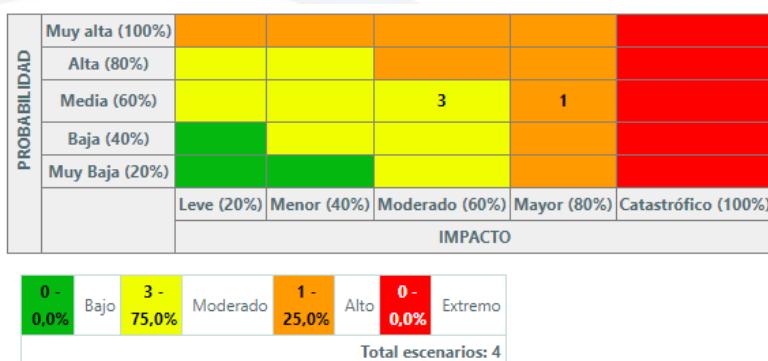
Dentro de algunos de los convenios interadministrativos que se han celebrado desde el 2020 hasta la fecha entre la Gobernación de Caldas y la Sociedad de Televisión de Caldas, Risaralda y Quindío LTDA – Telecafé, se ejecuta la pauta ‘Plan de Medios’, con los diferentes medios de comunicación de prensa,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

#### ➤ EQUIPOS

La Unidad de Comunicaciones y Medios no tiene equipos técnicos de su propiedad. Las cámaras fotográficas, de video, así como los micrófonos pertenecen a los contratistas que cumplen dichas funciones.

La unidad solo posee el mobiliario propio de la oficina que se encuentra ubicada en el cuarto piso del edificio de la Licorería y que contiene:

- 9 computadores de mesa
- una impresora
- silletería.



#### LOGROS – RETOS

BUEN GOBIERNO

TRANSPARENCIA



## 3.1.2. EN RELACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO

## Línea Estratégica Gobierno para la gobernanza y transparencia

## Sector Fortalecimiento Institucional



**Programa: Gobierno Abierto para la Gobernanza, Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano**

**Recursos utilizados para el cumplimiento del programa**

Cifras en millones de pesos

Año	2. Recursos propios	Total
2020	Ppto	393
	RPC	390
2021	Ppto	1,441
	RPC	1,430
2022	Ppto	3,100
	RPC	3,058
2023	Ppto	5,051
	RPC	3,954
Total	Ppto	9,985
	RPC	8,832





La Gobernación de Caldas ha implementado la Ley de Transparencia y Acceso a la Información como puede verse reflejado en un aumento en la calificación y puntajes obtenidos en el FURAG en las políticas asociadas a la Secretaría Privada.

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.			
<b>AVANCE CUATRIENIO</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>103%</b>	<b>28%</b>	<b>35%</b>	<b>29%</b>	<b>11%</b>
Metas de Resultado	Indicador de Resultado	Línea Base	Meta Cuatrienio	Avance 26/10/2023
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	98
	Servicio al ciudadano.	85,9	87.9	98
	Participación Ciudadana.	83,8	85.8	92
Subprograma	Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción			
Acuerdo/compromiso programático	3. Consolidaremos a Caldas como un ejemplo a seguir en Colombia, afianzando el legado del gobierno que termina y dando continuidad a las buenas prácticas de gestión pública, transparencia y anticorrupción.			
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.			
<b>AVANCE CUATRIENIO</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
	31%	31%	31%	7%
Metas de Producto	Indicador de Producto	Línea Base	Meta Cuatrienio	Avance 26/10/2023
Realizar 3 Ferias de Transparencia en la vigencia 2020-2023.	Número de Ferias de Transparencia realizadas.	0	3	3
Realizar 3 foros, encuentros o actividades 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	3
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	27
Subprograma	Participación Ciudadana			
Acuerdo/compromiso programático	1. Fortaleceremos la estrategia de gobierno abierto permitiendo una interacción constante con la ciudadanía			
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.			
<b>AVANCE CUATRIENIO</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>116%</b>	<b>25%</b>	<b>53%</b>	<b>25%</b>	<b>13%</b>
Metas de Producto	Indicador de Producto	Línea Base	Meta Cuatrienio	Avance 26/10/2023



Realizar 4 audiencias públicas de rendición de cuentas con la ciudadanía.	Número de audiencias públicas realizadas.	0	4	3
Realizar 16 jornadas de apropiación social ciudadana en los municipios del departamento.	Número de jornadas de apropiación social ciudadana realizadas.	0	16	25
Subprograma	Servicio de Atención al Ciudadano			
Acuerdo/compromiso programático	2. Fortaleceremos la ventanilla única de atención al ciudadano y la ventanilla de atención virtual al ciudadano para que los caldense tengan acceso a los servicios que brindará esta administración y adelantaremos las gestiones para permitir que los diferentes grupos de interés y veedores ciudadanos tengan acceso directo a los servicios de la administración.			
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.			
AVANCE CUATRIENIO	2020	2021	2022	2023
102%	18%	33%	28%	23%
Metas de Producto	Indicador de Producto	Línea Base	Meta Cuatrienio	Avance 26/10/2023
Realizar 10 ferias de servicio al ciudadano en los municipios de Caldas.	Número de ferias de servicio al ciudadano realizadas.	0	10	10
Realizar 4 espacios de encuentro de la mesa departamental de servicio al ciudadano del departamento de Caldas	Número de espacios realizados.	0	4	4
Acciones Estratégicas	Adopción del decreto para el uso obligatorio del sistema de documentos electrónicos de la Gobernación de Caldas. Publicación de la contratación pública en datos abiertos en el cuatrienio. Formación y capacitación en temas de servicio al ciudadano para los funcionarios de la ventanilla única			
Objetivos de Desarrollo Sostenible Relacionados				
Paz, justicia e instituciones sólidas.				
Indicadores de Progreso Social Relacionados				
Fundamentos de Bienestar: Acceso a la información y comunicación.				
Factores de Competitividad Relacionados				
Condiciones Habilitantes: Instituciones.				

Con este horizonte propuesto, La Oficina de Gobierno Abierto implementa proyectos estratégicos que articulan las políticas de Servicio al Ciudadano, La Política Participación Ciudadana y Política de Transparencia y acceso a la información y luchas contra la corrupción en cada subprograma así:



### Servicio al Ciudadana

- ✓ Feria de Servicios (Servicio al Ciudadano)
- ✓ Asistencias Técnicas
- ✓ Escuela de Innovación Ciudadana para el Control Social

### Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción

- ✓ Conversatorios
- ✓ Foros (Transparencia, acceso a la información Pública y Lucha contra la Corrupción)
- ✓ Feria de Transparencia



### Participación Ciudadana

- ✓ Audiencias Públicas de Rendición Cuentas con la ciudadanía
- ✓ Jornadas de Apropiación social ciudadana en los municipios del departamento



### Unidad de Comunicaciones y Medios

- ✓ Campañas de Gestión

De acuerdo con las metas de producto registradas por cada subprograma, la secretaría Privada ha realizado las siguientes actividades:

1. Semana de la participación ciudadana (febrero). Se convocó el Consejo de Participación y representantes de la sociedad civil. Temas abordados: El ABC de la Participación Ciudadana y Mecanismos Jurídicos para el Control Social.
2. Jornada de capacitación Feria de Servicios La Dorada (mayo): Se convocaron veedores, representantes de víctimas, líderes sociales y funcionarios públicos. Temas: "La Transparencia: Una apuesta de todos" y sensibilización en la prevención de productos adulterados o de contrabando sujetos al impuesto al consumo.
3. Lanzamiento de la Escuela de Innovación (junio) se dictó la capacitación ¿Hablas o te comunicas?, comunicación assertiva, mecanismo para mejorar la relación Estado – Ciudadano.
4. La Feria de Servicios. El evento posibilitó la interacción de aproximadamente 5.311 ciudadanos con las diferentes entidades participantes, que presentaron sus trámites y servicios. En este orden de ideas se cumplió con el propósito de acercar a la ciudadanía las entidades y servidores públicos del territorio, mediante información, resolución de inquietudes y jornadas académicas.
5. Se lleva a cabo la Mesa departamental de Servicio al Ciudadano con los municipios del Departamento de Caldas, donde se presentaron los lineamientos para el diligenciamiento del FURAG, Política de Servicio al Ciudadano y se presentan los resultados de la última medición.





6. Se realizó una sesión virtual de Riesgos de Corrupción, orientada por la Secretaría de Transparencia de la Vice presidencia de la Republica. Población objetivo Servidores públicos del Departamento
7. Día de taller en la ciudad de Manizales, se realizó la convocatoria a los 27 municipios de Caldas, se realizaron capacitaciones en los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública.

La Secretaría Privada es responsable de las actividades administrativas de apoyo en la ejecución de los planes, programas y proyectos estratégicos de las diferentes dependencias de la Gobernación y sus entidades descentralizadas, fomenta e implementa prácticas de buen gobierno, a través de la estrategia de Gobierno Abierto. Dicha estrategia articula las Políticas de Servicio al Ciudadano, la Política de Participación Ciudadana y la implementación de acciones de acceso a la información, en el marco de la Política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción. Como también liderar las estrategias de comunicaciones y prensa.

Entre nuestros aliados estratégicos resaltamos:

- ✓ Universidad de Manizales, Caldas y Católica Luis Amigo
- ✓ Contralorías
- ✓ Procuradurías
- ✓ Personería, Defensoría del Pueblo
- ✓ Consejo Superior de la Judicatura
- ✓ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- ✓ Departamento de la Prosperidad Social
- ✓ SENA Agencia Pública de Empleo
- ✓ Unidad para la Atención y Reparación de Víctimas
- ✓ Secretaría de Planeación
- ✓ Secretaría de Infraestructura
- ✓ Secretaría Privada
- ✓ Secretaría de Desarrollo Empleo e Innovación-Turismo
- ✓ Caja de Compensación Familiar de Caldas
- ✓ Secretaría de Hacienda-Unidad Anticontrabando
- ✓ Secretaría de Integración y Desarrollo Social
- ✓ Hospital San Félix – La Dorada

La Secretaría Privada asumió el compromiso de construir espacios de gobernanza, garantizando la participación paritaria de los diversos actores involucrados en el proceso de Gobierno Abierto, en el proceso de co-creación de los Planes de Acción, así como en el seguimiento concertado de los avances en su implementación. En ese sentido, se formaliza la participación de los actores claves: sociedad civil, sector público, sector privado y academia.

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, superando las expectativas de resultados que se registraron en el Plan de Desarrollo.



- ✓ De esta forma se logró servir de referente para que las alcaldías municipales y entidades descentralizadas implementen acciones para mejorar la evaluación FURAG.
- ✓ Que el ciudadano conozca los trámites y servicios que presta la entidad, para evitar su desplazamiento a las oficinas de ventanilla única de Manizales.
- ✓ Fomentar y promover la cultura de transparencia en las acciones de la administración y acciones preventivas teniendo a disposición de la ciudadanía la información para ejercer el control social.
- ✓ Afianzar el nivel de participación ciudadana en las decisiones públicas y evaluación de políticas públicas.
- ✓ Acceso a la información pública cuando lo requieran, sin recurrir a generar solicitudes.
- ✓ Mantener información actualizada y permanente de la gestión de la entidad.



A través de la generación de lineamientos, que tienen por objetivo el equilibrio de las expectativas ciudadanas y las responsabilidades de la administración pública, materializado en el dialogo de doble vía e integrando las políticas a través de las cuales, se establecen espacios de acercamiento con la ciudadanía, como son: Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana y Servicio al ciudadano.

Mediante la implementación de la estrategia de “Escuela de Innovación Ciudadana para el control social” y el Relacionamiento “Estado-Ciudadano”, establecida en la dimensión de gestión con valores para el resultado, según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

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 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 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.





La manera de materializar los objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo, como de implementar las estrategias de la secretaría Privada, es a través de los proyectos de inversión. La secretaría privada ha registrado en la secretaría de Planeación los proyectos orientados al fortalecimiento de la confianza en la gestión del Gobierno de Caldas y proyectos para el fortalecimiento de las relaciones entre el ciudadano y el Gobierno de Caldas mediante espacios de participación ciudadana para el control social y la implementación de políticas de servicio al ciudadano.

El proyecto orientado al fortalecimiento de la confianza 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.

El proyecto de fortalecimiento de las relaciones entre el ciudadano y el Gobierno pretende mejorar el nivel de relacionamiento de la administración con los ciudadanos para la participación de estos en espacios democráticos y acceso oportuno a trámites y servicios de la administración departamental.

Para la vigencia actual se propuso el proyecto de Fortalecimiento de las capacidades institucionales para la generación de valor público en el Departamento de Caldas, proyecto que pertenece al sector Gobierno Territorial y se encuentra registrado en el Programa: Gobierno para la Gobernanza, la transparencia, participación y servicio al ciudadano.

La sociedad civil y ciudadanos conforman los actores fundamentales, la razón de ser del desarrollo e implementación de las políticas públicas de la administración departamental, para la ejecución de actividades nos articulamos con la Alcaldías municipales del Departamento, el sector educativo, entidades públicas de nivel nacional y también con las entidades de control, lo que nos ha permitido que la comunidad pueda percibir una gestión integrada y articulada entre todos los sectores de la administración pública y tengan acceso a transferencia de información y espacios donde verdaderamente sientan la presencia del estado en el cubrimiento de sus necesidades y fortalecimiento de sus conocimientos en el funcionamiento de lo público al servicio de la ciudadanía.

Es así como hemos contado con la participación de instituciones en las diferentes estratégicas. En la Estrategia de la Escuela de Innovación Ciudadana contamos con el acompañamiento de entidades como:

- ✓ Universidad de Manizales
- ✓ Universidad de Caldas
- ✓ Universidad Católica Luis Amigó
- ✓ Contralorías Municipal y Departamento,
- ✓ Personería de Manizales
- ✓ Procuraduría Regional y Departamental
- ✓ Consejo Superior de la Judicatura



- ✓ Defensoría del Pueblo
- ✓ Infocaldas
- ✓ Industria Licorera de Caldas

En la generación de espacios de participación como son las ferias de transparencia, ferias de servicio, espacios de jornadas de apropiación se han vinculado entidades como:

- ✓ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- ✓ Departamento de la Prosperidad Social
- ✓ SENA Agencia Pública de Empleo
- ✓ Unidad para la Atención y Reparación de Víctimas
- ✓ Caja de Compensación Familiar de Caldas
- ✓ Agencia de Desarrollo Rural
- ✓ Agencia Nacional de Infraestructura
- ✓ Agencia para la Reincorporación y la Normalización
- ✓ Centro Nacional de Memoria Histórica
- ✓ Defensa Civil Colombiana Seccional Caldas
- ✓ Dirección Seccional de Fiscalías de Caldas Atención al Usuario Seccional Caldas
- ✓ Escuela Superior de Administración Pública - ESAP
- ✓ Fondo de Garantías de Instituciones Financieras-Fogafín
- ✓ Fondo Nacional de Garantí
- ✓ Instituto Nacional de Salud
- ✓ Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación
- ✓ Ministerio de Cultura
- ✓ Ministerio de Educación Nacional
- ✓ Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- ✓ Ministerio de Justicia y del Derecho
- ✓ Ministerio de Minas y Energía
- ✓ Ministerio de Transporte
- ✓ Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
- ✓ Ministerio del Deporte
- ✓ Ministerio del Trabajo
- ✓ Prosperidad Social
- ✓ Servicio Geológico Colombiano
- ✓ Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA





La Secretaría Privada por medio de la oficina de Gobierno Abierto propende por mejorar la confianza de la ciudadanía en las entidades públicas especialmente en la gestión de la Gobernación Departamental, lo anterior por medio de la articulación de tres políticas: (I) Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, (II) Participación Ciudadana y (III) Servicio al Ciudadano.

Las dificultades que se identificaron en el desarrollo de las estratégicas podríamos consolidarlas en dos grupos: la falta de competencias del funcionario público en entendimiento de los lineamientos y herramientas disponibles para el relacionamiento Estado Ciudadano y Por otra parte, la dificultad para que los ciudadanos participen en los espacios que generan las entidades públicas en la participación ciudadana para el control social.

Con la intención de preservar en el tiempo las estrategias de relacionamiento Estado Ciudadano y lograr una efectiva mejora en la confianza del ciudadano, es importante dar cobertura a todas las temáticas donde intervienen los ciudadanos, de tal manera que podamos llamar la atención de los ciudadanos, cumplir con los compromisos adquiridos en las mesas de trabajo y que el ciudadano tenga una verdadera experiencia de participación y se materialicen las decisiones que se toman en dichas mesas.

Mejora el conocimiento y las capacidades de los ciudadanos es muy importante, para que ellos sepan como son los mecanismos de participación ciudadana y puedan ver sus resultados en las problemáticas de sus comunidades. Igualmente es importante que las estrategias exitosas y que van en beneficio del ciudadano puedan quedar formalizados y con presupuestos asignados por medio de actos administrativos que le aseguren su aplicación en el tiempo.

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.

La Secretaria Privada ha logrado un avance presupuestal del 90,2% en el presupuesto de la actual vigencia, esto gracias a que ha cumplido con la programación definida en la gestión con los registros presupuestales y los certificados de disponibilidad presupuestal para dar cumplimiento a las estrategias definidas en cumplimiento de las metas del plan de desarrollo.

### 3.1.2.1. Subprograma Transparencia

Objetivo subprograma: 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.





Como una estrategia para dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 que regula el ejercicio del derecho al acceso a la información pública en el estado colombiano, se estableció la política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la corrupción, en el plan de desarrollo del cuatrienio 2020-2023, y se planearon las metas de producto para alcanzar el objetivo de dicha política, las cuales se mencionan a continuación:

#### **Meta de Producto: Ferias de Transparencia**



Con el propósito de hacer visible la oferta de contratación de la Gobernación de Caldas y dar cumplimiento a los compromisos firmados con la Secretaría de Transparencia de la vicepresidencia, representantes de la sociedad civil, y así, cumplir con 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 y demás acciones programadas para tal fin.

A continuación, se puede visualizar el avance de dichas acciones:  
Tanto las “Ferias de Transparencia” como los “Foros” quedaron cumplidas en la vigencia 2022. Para la actual vigencia solo se tienen las asistencias técnicas a municipios.

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

En la vigencia 2022, se realizó la Feria de Transparencia (contratación) y se integró con la Feria de Servicios. Se llevaron a cabo dos actividades de manera conjunta, en la plaza de Bolívar de Manizales, donde participaron 123 expositores, 338 ciudadanos en vacunación y 141 ciudadanos en los diferentes stands 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, Hacienda e Infraestructura.

Además, entidades descentralizadas como, La Industria Licorera de Caldas y Dirección Territorial de Salud, por otra parte, el desarrollo de la Feria estuvo acompañada de entidades externas como: Fondo Nacional del Ahorro, Cámara de 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 las 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.

Es importante resaltar que EXPOCALDAS es una apuesta para fortalecer el acceso a la información y la oferta institucional de la Gobernación de Caldas, mediante la cual se logró mostrar a los ciudadanos las ofertas de contratación con pluralidad de oferentes.



#### **Meta de Producto: Foros, encuentros con la ciudadanía**

El Foro de Transparencia fue una actividad liderada por la Jefatura de Gobierno Abierto, encargada de planear, diseñar y poner en marcha un espacio para el debate público y tenía como propósito generar ambientes de reflexión con actores sociales, académicos y sociedad civil en temas de interés para los ciudadanos.

El foro de la vigencia 2022 que se realizó con la participación de Caracol radio, el 17 de mayo a las 6:00 p.m. y fue transmitido por Caracol radio y canales digitales de gobernanza.

El propósito de este debate fue generar opinión y 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.



HECHO

INFORME | 2020  
DE GESTIÓN | 2023

Invitados:

CLAUDIA MEDINA

JUAN CARLOS HENAO

FERNANDO CARRILLO

MARIA MARGARITA  
ZULETA- PACA ZULETA

LUIS CARLOS  
VELASQUEZ CARDONA

Ex procuradora delegada por la  
Transparencia  
Exmagistrado y Ex rector de la  
Universidad Externado  
Investigador de Corrupción  
Ex procurador General de la  
Nación  
Directora del Centro de Estudios  
Políticos de la Universidad de los  
Andes.  
Gobernador de Caldas

INFORME | 2020  
DE GESTIÓN | 2023





Durante el Foro ‘La corrupción le ganó a Colombia’ de Caracol Radio, el Gobernador de Caldas, Luis Carlos Velásquez, se pronunció sobre el problema que azota a Colombia, la corrupción.

Como se puede observar en el siguiente cuadro, la meta se cumplió en la vigencia 2022:

Metas a largo plazo				
	2020	2021	2022	2023
<b>Meta</b>	1.00	1.00	1.00	0.00
<b>Ejecución</b>	1.00	1.00	1.00	
<b>Avance</b>	100%	100%	100%	
<b>Avance Acumulado</b>	33.33%	66.67%	100%	<b>100%</b>

#### Meta de producto: Asistencias técnicas en transparencia y servicio al ciudadano.

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 servicio al ciudadano, promoción de la lucha contra la corrupción y la participación ciudadana.

En cumplimiento a la meta del Plan de Desarrollo “Unidos es Posible” 2020-2023, se realizó la Primera Asistencia Técnica, para promover la transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, actividad orientada por la Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia de la República que es la entidad encargada de brindar asesoría a las entidades nacionales, departamentales y municipales en temas de Transparencia y Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción; por lo anterior y teniendo en cuenta las deficiencias que se tienen en cada uno de los procesos en la identificación de los riesgos en la gobernación la Secretaría Privada a través de la Oficina Abierta solicitó a la Secretaría una capacitación en Riesgos de Corrupción, orientada a los funcionarios de la gobernación, alcaldías y entidades descentralizadas.

Asistentes: Se conectaron 93 funcionarios de las diferentes entidades públicas que se convocaron, entre ellos, funcionarios de la gobernación, alcaldías municipales, jefes de control interno, entre otros.





Para continuar con el cumplimiento a la meta del Plan de Desarrollo “Unidos es Posible” 2020-2023, se realizó Seminario sobre las herramientas de acceso a datos abiertos para promover la transparencia en la gestión pública”, orientado a los funcionarios de la gobernación, jefes de Controlinterno, funcionarios alcaldías, entidades descentralizadas y Contraloría General de Caldas; actividad orientada por Juliana López Nieto, directora de Gobierno abierto y de Proyectos en Datasketch. Lo anterior, dada la importancia de la Transparencia en el acceso a la información pública sobre los diferentes procesos administrativos que se realizan en la Gobernación de Caldas.

Asistieron 58 funcionarios entre alcaldías y entidades del orden departamental, Intervenciones

- ✓ Juliana Galvis Nieto, directora de Gobierno abierto y de Proyectos en Datasketch con el tema técnicas y herramientas para promover la transparencia y el acceso a la información pública.
- ✓ Diego Paredes Laverde, Líder de Servicio I ciudadano de la Gobernación de Caldas, con el tema “Indicadores departamentales de servicio al ciudadano”.
- ✓ Juliana Galvis Nieto con el tema “Desarrollo de habilidades técnicas para administrar y publicar datos en formato abierto”.



### 3.1.2.2. Subprograma de Participación

La participación ciudadana ejercida como un derecho fundamental y como un proceso social individual o colectivo que representa los intereses públicos, se convierte en factor fundamental en la construcción del desarrollo de los territorios y en la transformación de la gestión pública para hacerla más transparente, eficiente, efectiva, e incidente.

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





### 3.1.2.3. Subprograma de Servicio al Ciudadano

El Subprograma de Servicio de Atención al Ciudadano se construyó teniendo en cuenta los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, como marco de referencia en la aplicación de las mejores prácticas establecidas en la normatividad vigente, con la única intención de satisfacer las necesidades y expectativas de la Ciudadanía en pro de mejorar la confianza en la entidad.



Esta iniciativa nace en el 2018 después de la reorganización estructural de la Gobernación de Caldas, donde se crea la oficina de Gobierno Abierto, junto con sus principales pilares o políticas que se articulan de manera transversal: Transparencia y Acceso a la Información, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

Por otra parte, La política de servicio a la ciudadanía se enmarca en la Dimensión tres (3) de Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), cuyo propósito es permitir realizar las actividades que conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en el Plan de Desarrollo Departamental, en el marco de los valores del servicio público y que contribuye directamente a los objetivos del MIPG<sup>1</sup> de:

“agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos” y “facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”

Sin embargo, desde finales del año 2020 se viene realizando un trabajo en equipo liderado por la Función Pública y el DNP, para la revisión del CONPES 37852013 donde se considera la adopción de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, para alinearla al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del cual surgió como resultado una primera aproximación a la Actualización de Lineamientos de la Política.

En este sentido se puede observar un cambio de enfoque, desde la perspectiva relación Estado-ciudadano de la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, se ha adoptado el enfoque de Estado abierto como una nueva forma de agrupar las políticas orientadas a mejorar el relacionamiento entre la institucionalidad pública y la sociedad.

<sup>1</sup> (DAFP, 2019, p. 64). Departamento Administrativo de la Función Pública





Bajo el enfoque de Estado Abierto se busca avanzar en la construcción de confianza, a través de lograr un equilibrio entre las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el principio del diálogo.

Este nuevo enfoque integra las políticas a través de las cuales se establece un relacionamiento con la ciudadanía como son las de:



- ✓ Transparencia y acceso a la información pública,
- ✓ integridad,
- ✓ participación ciudadana en la gestión pública,
- ✓ gobierno digital,
- ✓ racionalización de trámites,
- ✓ servicio al ciudadano.

Los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano se basan en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que establece las dimensiones, los propósitos y los criterios que deben orientar la gestión de las entidades públicas.

Los lineamientos se describen a continuación:

- ✓ Direccionamiento estratégico y planeación. Herramientas como la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad, es un insumo en este proceso de planeación.
- ✓ Implementación de la Política desde la estrategia de Talento Humano. permitir que las entidades cuenten con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente que, a través de las habilidades adquiridas, contribuya al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado.
- ✓ Implementación de estrategia de Comunicación asertiva y lenguaje claro. comunicación asertiva, de modo que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus trámites, servicios, programas, proyectos e informar sobre sus acciones a través de la vinculación de sus grupos de valor en ejercicios participativos y transparentes que le permita tener una comunicación en doble vía.
- ✓ Implementación de la Política desde la estrategia de la Integridad Pública. entendida como la alineación consistente y el cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas para dar prioridad al interés general por encima de los intereses particulares. El Código de Integridad es una herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética del público y cambios culturales a partir de los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia
- ✓ Fortalecimiento de la relación con el ciudadano. Según la carta de Trato Digno al Ciudadano establecida en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, se debe



fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y avanzar en el compromiso por parte de los servidores públicos de brindar un trato que incorpore los valores del servicio público y garantice a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.

- ✓ Implementación de la Política desde la estrategia de Gestión con Valores para Resultados. Comprende dos ejes de intervención: *ventanilla hacia adentro* y *ventanilla hacia afuera* y cada eje contempla la implementación de diferentes políticas de gestión y desempeño que amplían el alcance de lo definido en su momento en el documento CONPES 3785.
- ✓ Cumplimiento con la accesibilidad a espacios físicos. Se deben cumplir las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 y Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 y generar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad universal.
- ✓ Implementación de estrategia de acceso a la información pública. Las entidades deben verificar si cumplen con los criterios para garantizar el acceso a la información pública.
- ✓ Implementación de estrategia en la simplificación de trámites. *El punto de partida para la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites está dado por la identificación del portafolio de oferta institucional.*
- ✓ Implementación de la estrategia para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Reconocer el servicio al ciudadano como un puente que da acceso al quehacer público, es decir, a la participación ciudadana en los temas de la vida política, social, cultural y económica de las regiones.
- ✓ Implementación de la estrategia de Gobierno Digital – TIC para la sociedad. fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable, que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- ✓ Implementación de la estrategia de información y comunicación. se deberá observar lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, así como la apertura de la información estadística y la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental como mecanismos para el fortalecimiento de la política pública de servicio al ciudadano.
- ✓ Implementación de la estrategia de Gestión del Conocimiento y la Innovación. La gestión del conocimiento y la innovación en el servicio al ciudadano contribuye a generar una oferta institucional, adecuada a las necesidades de los ciudadanos a partir de los cuatro ejes propuestos para esta dimensión en el MIPG: i) generación y producción de conocimiento, ii) herramientas de uso y apropiación, iii) analítica institucional y iv) cultura del compartir y difundir.





- ✓ Medición de gestión y Resultados. La medición de la Política de Servicio al Ciudadano se materializa mediante la implementación de la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, en la medida en que dicha dimensión 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 los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.



La implementación de la Política va mucho más allá de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos. Uno de los objetivos de las entidades públicas es el servicio al ciudadano y su estricto cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y a garantizar los derechos de los ciudadanos y grupos de valor.

La Gobernación de Caldas adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano<sup>2</sup>, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión<sup>3</sup>, mediante el Decreto Nro.189 de 2019 “Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Gobernación de Caldas”.

La Gobernación de Caldas, por medio de la secretaría Privada, busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza, que vincula al ciudadano como un aliado de la administración pública, para gobernar con los ciudadanos, a través del programa: *“Gobierno Abierto para la gobernanza, la transparencia, la participación y el servicio al ciudadano”*.

La estrategia de un gobierno abierto debe facilitar la apertura al diálogo, donde convergen diversas opiniones para que se construyan acuerdos frente a la implementación de soluciones a retos en la gestión pública y garantía de los derechos ciudadanos.

La Secretaría Privada es el medio de ejecución del plan de acción transversal de la administración y es responsable de orientar la formulación de las acciones que garanticen las capacidades institucionales y condiciones que permitan una efectiva implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

<sup>2</sup> CONPES 3785, Política de Servicio al Ciudadano. DNP 2013

<sup>3</sup> Decreto 1499 de 2017

Es así como el proyecto 533855 -Fortalecimiento de las capacidades institucionales para la generación de valor público en el Departamento de Caldas, inserta en el Sector de Gobierno Territorial, pretende dar cumplimiento a lo descrito anteriormente mediante las metas producto que se registraron en el Plan de Desarrollo Departamental y que a continuación



describimos.

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
Realizar 10 ferias de servicio al ciudadano en los municipios de Caldas.	Número de ferias de servicio al ciudadano realizadas.	0	10
Realizar 4 espacios de encuentro de la mesa departamental de servicio al ciudadano del departamento de Caldas	Número de espacios realizados.	0	4

Las metas productos se distribuyeron anualmente de la siguiente manera:

Metas de Producto	Indicador de Producto	Meta Cuatrienio	2020	2021	2022	2023
			2020	2021	2022	2023
Realizar 10 ferias de servicio al ciudadano en los municipios de Caldas.	Número de ferias de realizadas.	Planeación	10	1	4	3
		Ejecución	10	1	4	3
		Avance	100%	100%	100%	100%
Realizar 4 espacios de encuentro de la mesa departamental de servicio al ciudadano del departamento de Caldas	Número de espacios realizados.	Planeación	4	1	1	1
		Ejecución	4	1	1	1
		Avance	100%	100%	100%	100%

Como se puede observar en la Tabla anterior, se han cumplido al 100% con las metas producto establecidas.

#### Ferias de Servicio “Mas Cerca de la Gente”

La participación de todos es un aspecto necesario para la gobernanza colaborativa y la materialización de un gobierno abierto, en la medida que permite una relación más cercana y la deliberación sobre temas que tienen que ver con los asuntos que atañen a todas las comunidades. En este sentido es primordial considerar que el acceso a la información pública y la promoción de espacios de participación y de entrega de servicios a los ciudadanos, juega un rol fundamental en la construcción de confianza, dado que con ello se promueve la responsabilidad compartida entre la ciudadanía y la institución en la construcción del bien común.

Las ferias de servicios, 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.





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 Gobierno Abierto, 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, los servicios y trámites.



Para este año 2023 se llevó a cabo la Feria de Servicio en el municipio de La Dorada, Viterbo y Manzanares.

**Feria de Servicio en La Dorada.** Se realizó durante los días 26 y 27 de mayo se llevó a cabo la FERIA DE SERVICIOS “Mas cerca de la gente” en el municipio de La Dorada, evento que contó con dos componentes, así:



Jornada de capacitación. Se realizó el día 26 de mayo y estuvo orientada al fortalecimiento de competencias entre los actores que participaron, entre los cuales se cuentan ciudadanos, veedores sociales, representantes de víctimas, líderes sociales y funcionarios públicos.

Muestra de servicios y trámites. esta fue ejecutada el día 27 de mayo con la presentación del portafolio de servicios y trámites de la Gobernación de Caldas y algunas instituciones externas responsables de la ejecución de políticas públicas en la región del Magdalena Caldense.



HECHO

INFORME | 2020  
DE GESTIÓN | 2023





Entre las entidades que participaron en las diferentes jornadas se encuentran:

- ✓ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- ✓ Departamento de la Prosperidad Social
- ✓ SENA Agencia Pública de Empleo
- ✓ Unidad para la Atención y Reparación de Víctimas
- ✓ Secretaría de Planeación
- ✓ Secretaría de Infraestructura
- ✓ Secretaría Privada
- ✓ Secretaría de Desarrollo Empleo e Innovación-Turismo
- ✓ Caja de Compensación Familiar de Caldas
- ✓ Secretaría de Hacienda-Unidad Anticontrabando
- ✓ Secretaría de Integración y Desarrollo Social
- ✓ Hospital San Félix – La Dorada



Se tuvo la participación de 86 emprendimientos y una asistencia de aproximadamente de 4.983 personas que visitaron las diferentes stands y las muestras de productos agrícola e industriales.

**Feria de Servicios en Viterbo.** Se llevó a cabo el día 19 de agosto del 2023 en el municipio de Viterbo (Caldas). El objetivo de esta estrategia era lograr el fortalecimiento y la integración de las diferentes administraciones municipales, instituciones, organizaciones y entidades, con las comunidades del área de influencia del proyecto, visibilizar los beneficios que el proyecto ofrece para las poblaciones vecinas; así como incentivar el turismo, la gastronomía y potencializar la economía de cada municipio, permitiendo además acercar los servicios de las administraciones municipales y de las instituciones a los habitantes del territorio.

Este encuentro reunió a más de 1.300 personas que se dieron cita en el parque principal del municipio Viterbo para ofrecerle a la comunidad diferentes servicios como: por parte de la Gobernación de Caldas, el servicio de Ventanilla Única, donde los ciudadanos podrían radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Asimismo, los diferentes servicios de la secretaría de Hacienda, donde se brindó atención a la ciudadanía a través de los trámites de pasaporte, impuesto vehicular, estrategia anti contrabando, que busca que los ciudadanos conozcan los productos que son ilegales y aprendan a reconocer cuando es un producto es legal. Además, la secretaría de desarrollo empleo e innovación también tuvo participación con su estrategia Sello Rosa.

**Feria de Servicios en Manzanares.** Durante los días 29 y 30 de septiembre se llevó a cabo la FERIA DE SERVICIOS "Mas cerca de la gente" en el municipio de Manzanares evento que se desarrolló en durante dos días.





Jornada de capacitación. Esta fue realizada el día 29 de septiembre y fue encaminada al fortalecimiento de competencias entre los actores participantes, entre los cuales se cuentan estudiantes, funcionarios de la alcaldía, líderes sociales y ciudadanía en general.

Las capacitaciones se realizaron en temas de prevención y formación como Gestión del riesgo, prevención de violencia sexual, bienestar y protección animal fueron dirigidos a estudiantes de colegios y las temáticas de acceso a la información como caldata y empalme fueron dirigidas a funcionarios, líderes sociales y ciudadanía en general como se evidencia en algunas de las asistencias que se aprecian a continuación

Muestra de servicios y trámites: Se llevó a cabo la expedición del pasaporte en la sede de la organización Cultivarte sede Manzanares, así como también se dieron a conocer en los puntos ubicados en la plaza principal los diversos trámites que pueden realizarse en la Gobernación de Caldas a través de las diferentes secretarías y algunas instituciones externas como Acopi, Banco agrario entre otras, encargadas de la ejecución de las políticas públicas en el Departamento.

Para las jornadas desarrolladas en la feria se contó con la participación de:

- ✓ Secretaría de Planeación
- ✓ Secretaría de Gobierno
- ✓ Secretaría de medioambiente
- ✓ Secretaría privada a través de su oficina de Gobierno Abierto
- ✓ Secretaría de Desarrollo empleo e innovación –Turismo con Acopi
- ✓ Secretaría de Agricultura con Banco Agrario
- ✓ Secretaría de Cultura
- ✓ Más de 70 emprendedoras de la región.
- ✓ Hospital del Municipio

Espacios de encuentro de la Mesa Departamental “Pacto por el Servicio al Ciudadano – Unidos es Posible”.

La Mesa Departamental de servicio al ciudadano “Pacto por el Servicio”, es una iniciativa de la secretaría Privada, cuyo objetivo es articular con los alcaldes de los 27 municipios del departamento de Caldas la aplicación de las buenas prácticas de la política de servicio al ciudadano, 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.

Aunar esfuerzos por un “Pacto por el servicio al ciudadano, Unidos es Posible”, será el nuevo reto que plantea la gobernación, apoyada en sus buenos resultados en la implementación



del modelo eficiente de gestión administrativa, materializada no solamente en el resultado del Índice de Desempeño Institucional (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.

Para esta vigencia dicho evento se llevó a cabo en el Club Manizales, en el evento se contó con la participación de 70 personas en representación de las alcaldías y centros educativos del departamento.

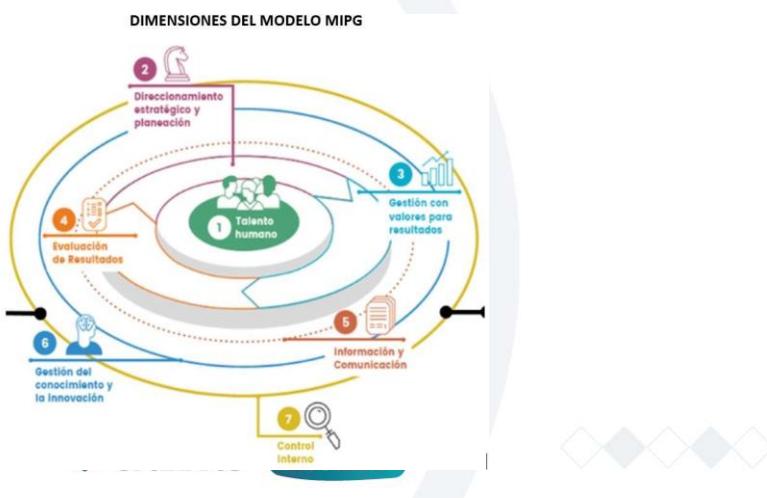


Este espacio de asistencia técnica buscó facilitar el aprendizaje y la aplicación de los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, permitiendo ser consecuentes con las acciones propuestas en tal sentido, así como también contribuir a mejorar su puntuación en cuanto a las mediciones del FURAG e ITA.

### 3.2. BALANCE INSTITUCIONAL, CON RELACIÓN AL MODELO DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

#### POLITICA 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 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.





La actualización de la política de servicio al ciudadano, como resultado de articularla con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión permite avanzar hacia la gestión transversal y sistemática del servicio al ciudadano en las dimensiones del modelo, bajo una visión que responde al nivel de madurez del relacionamiento entre el Estado y el Ciudadano.

Generar un modelo de madures y sobre todo ubicarnos dentro del nivel jerárquico definido es restante para las entidades públicas identifique y corrijan los proyectos que oriente el camino para la construcción de tejido social.

#### LOGROS

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 mejoramiento continuo. 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.

La metodología de medición del año 2022, medida en la actual vigencia, presenta cambios en la agrupación de los indicadores que conforman las políticas, lo que no permite comparación con la información histórica.

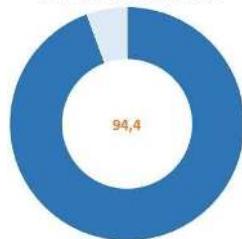
Sin embargo, se puede apreciar los excelentes resultados de los subcomponentes que conforman El indicador de la Política.





No. índice	POLÍTICA 11 Servicio al ciudadano	Puntaje
I32	Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	100,0
I33	Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	100,0
I34	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	95,8
I35	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	100,0
I36	Accesibilidad para personas con discapacidad	79,4

POLÍTICA 11 Servicio al ciudadano



## ÍNDICE CONSULTADO Puntaje consultado Media de referencia

SERVICIO AL CIUDADANO	Puntaje consultado	Media de referencia
Accesibilidad para personas con discapacidad	79,4	68,4
Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	100,0	71,7
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	100,0	73,4
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	95,8	77,2
Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	100,0	73,8





#### DIAGRAMA ARTICULACIÓN DE MIPG CON ACCIONES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO



#### RETOS

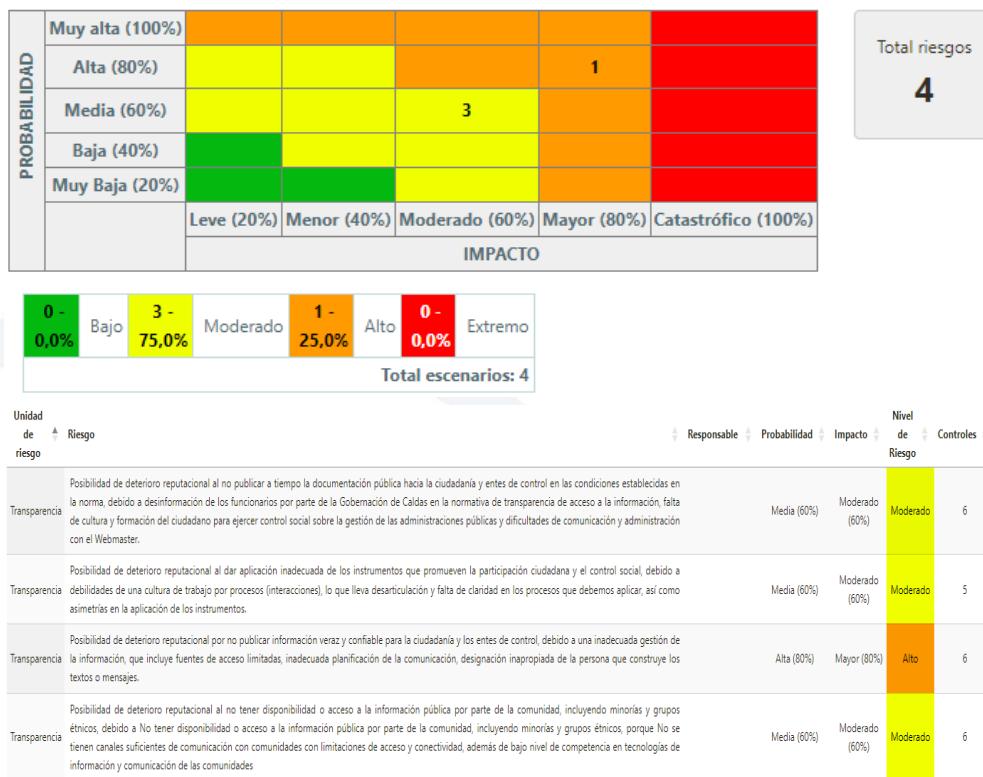
En las mesas de trabajo con los equipos transversales de la Política de Servicio al ciudadano se han identificado los siguientes retos

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



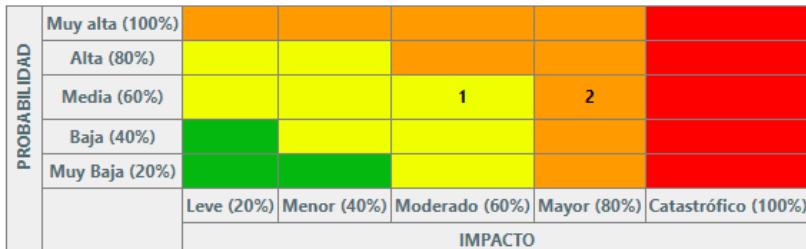
En un entorno tan polarizado como el que estamos viviendo en la actualizada y el sentir de los jóvenes en cuanto a la participación ciudadana y la influencia tan cambiante de las redes sociales y la tecnología, se nos plantea la necesidad de articular las políticas orientadas a mejorar el relacionamiento entre todos los actores de la entidad y la sociedad en cada uno de los escenarios de la gestión pública en busca de una respuesta eficaz en equilibrar expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas y avanzar en la construcción de confianza a través de nuevas formas de gobernanza que garanticen el goce efectivo de derechos ciudadanos.

#### RIESGO TRANSPARENCIA





## RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO



Total riesgos

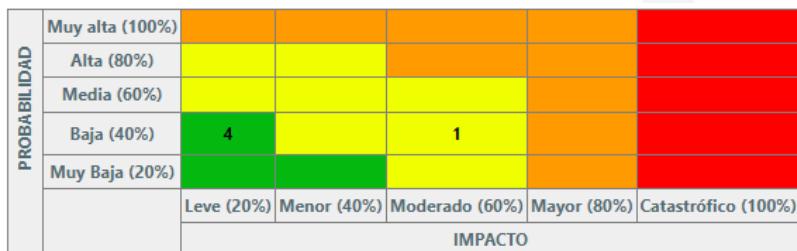
**3**



Total escenarios: 3

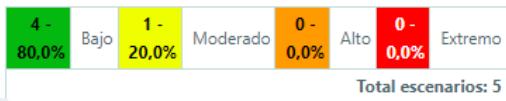
Unidad de Riesgo	Responsable	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Controles
Atención al ciudadano	Possibilidad de afectación económica y reputacional por dar respuesta inapropiada a PQRSDF en términos de contenido por la inadecuada comunicación entre las dependencias para dar respuestas pertinentes en conjunto, debido a Falencias en la comunicación de las dependencias involucradas en dar respuestas a PQRSDF en términos de contenido.	Media (60%)	Mayor (80%)	Alto	5
Atención al ciudadano	Possibilidad de afectación económica y Reputacional por mal direccionamiento de las PQRSDF por parte del equipo de atención al ciudadano que recepciona toda la documentación de la Gobernación de Caldas, debido a la Falta de conocimiento de las funciones de cada secretaría de despacho y claridad en el contenido de las peticiones que recepcionan, debido a la falta de conocimiento del procedimiento de atención al ciudadano por parte de los funcionarios de dicha dependencia, generado por la Falta de seguimiento a los canales de comunicación dispuestos para el direccionamiento de PQRSDF	Media (60%)	Moderado (60%)	Moderado	4
Atención al ciudadano	Possible afectación económica y reputacional por incumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones por Falta de apropiación y conocimiento por parte de algunos funcionarios de la entidad sobre el sistema de gestión documental Forest y por Desconocimiento por parte de los funcionarios de que el tiempo de inicio de los términos de respuesta deben iniciar al día siguiente al de la fecha de radicación y no con la fecha de recepción del documento físico debido a la Falta de seguimiento y capacitación a funcionarios en el cumplimiento de términos de respuesta a peticiones	Media (60%)	Mayor (80%)	Alto	5

## BUEN GOBIERNO



Total riesgos

**5**



Total escenarios: 5





Unidad de Riesgo	Responsible	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	
				Controles	Riesgo
Buen gobierno	Posibilidad de un impacto reputacional ante las comunidades y la Administración Departamental por no gestión de enlaces que resulten pertinentes en el momento que se realice, debido a cambios no previstos en las necesidades y prioridades, debido a asuntos externos (pandemia, desastres naturales, etc.) o asuntos internos (cambios en las metas, programas y proyectos).	Baja (40%)	Leve (20%)	Bajo	2
Buen gobierno	Possibilidad de afectación reputacional interna por la no gestión de recursos de cooperación y que no se logre la ejecución de proyectos esenciales de desarrollo, debido a rotación de personal en los procesos.	Baja (40%)	Leve (20%)	Bajo	2
Buen gobierno	Possibilidad de un impacto reputacional interno por no gestión de enlaces que resulten pertinentes en el momento que se realice, debido a cambios no previstos en las necesidades y prioridades en los municipios, debido a asuntos externos (pandemia, desastres naturales, etc.) o asuntos internos (cambios en las metas, programas y proyectos).	Baja (40%)	Leve (20%)	Bajo	1
Buen gobierno	Possibilidad de un impacto reputacional interno por no gestión de enlaces que resulten pertinentes en el momento que se realice, debido a cambios no previstos en las necesidades y prioridades presupuestales en la Gobernación de Caldas y/o los Municipios, debido a asuntos externos (pandemia, desastres naturales, etc.) o asuntos internos (cambios en las metas, programas y proyectos).	Baja (40%)	Leve (20%)	Bajo	2
Buen gobierno	Possible afectación reputacional ante las comunidades por desarticulación de acciones sociales del departamento con enfoque diferencial, debido a la no asignación de tareas específicas a personas responsables en cada Secretaría para la articulación con la gestión social del departamento.	Baja (40%)	Moderado (60%)	Moderado	2

#### 4. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS

La estrategia de un gobierno abierto debe facilitar la apertura al diálogo, donde convergen diversas opiniones para que se construyan acuerdos frente a la implementación de soluciones a retos en la gestión pública y garantía de los derechos ciudadanos.

La Secretaría Privada es el medio de ejecución del plan de acción transversal de la administración yel responsable de orientar la formulación de las acciones que garanticen las capacidades institucionales y condiciones que permitan una efectiva apertura al diálogo con los grupos de valor.

Es así como la secretaría radicó en la oficina de Inversiones Públicas el proyecto (533855) - Fortalecimiento de las capacidades institucionales para la generación de valor público en el Departamento de Caldas Código BPID: 202317000058- Sector: Gobierno Territorial. Programa: Gobierno para la Gobernanza, la transparencia, participación y servicio al ciudadano. Subprograma:Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.



#### 4.1 PRESUPUESTO APROPIADO Y EJECUTADO PARA LA VIGENCIA:

El presupuesto definitivo para la vigencia actual suma 5 mil millones distribuido de la siguiente manera:

Comentado [DO1]: Se agrega tabla reportada por Hacienda

#### EJECUCIÓN (RPC) 2023 Y TOTAL CUATRIENIO POR SECRETARÍA.

Corte: 30 de septiembre\*

SECRETARÍA	Presupuesto corriente	Presupuesto corriente	Regalías y cofinanciación	Regalías y cofinanciación	INVERSIÓN TOTAL	INVERSIÓN TOTAL
	2023	Cuatrienio	2023	Cuatrienio	2023	Cuatrienio
PRIVADA	\$3.954.011.560	\$10.597.105.259			\$3.954.011.560	\$10.597.105.259
Gran Total	\$591.474.668.070	\$2.598.031.117.447	\$46.474.444.616	\$338.558.668.045	\$637.949.112.686	\$2.936.589.785.492

Fuente: Secretaría de Hacienda y Secretaría de Planeación de Caldas

\*Nota: Inversión de presupuesto corriente, Archivo de Fuentes y usos al 30 de septiembre. Regalías y cofinanciación, matriz plurianual al 30 de agosto.

#### 4.2 BIENES E INMUEBLES

Anexo Bienes muebles e inmuebles





#### 4.3 RECURSOS HUMANOS

##### 4.3.1. Estructura de la dependencia

ORGANIGRAMA



##### 4.3.2. Personal de planta (información certificada por secretaría general)

Secretaría Privada	LNR	CARRERA ADMINISTRATIVA	PROVISIONALIDAD
<b>Directivo</b>	2	2	0
<b>Asesor</b>	0	0	0
<b>Profesional</b>	6	4	1
<b>Técnico</b>	3	0	3
<b>Asistencial</b>	3	1	1
<b>Total</b>	14	7	5



## 5. SISTEMA CONTRACTUAL Y JUDICIAL

### 5.1 CONTRATACIÓN CELEBRADA Y/O EN EJECUCIÓN PORA LA VIGENCIA

La Secretaría Jurídica ha reportado la información correspondiente a la ejecución contractual. Dicha información abarca las vigencias de los años 2020, 2021, 2022 y 2023. Para un análisis detallado de cada periodo, se adjuntan las matrices de contratación correspondientes a cada una de estas vigencias. Estos documentos anexos proporcionan una visión amplia y específica de la contratación realizada en los años mencionados, permitiendo así una comprensión integral de la gestión contractual llevada a cabo.

A continuación, se presenta un resumen detallado de la contratación efectuada durante las vigencias de los años 2020, 2021, 2022 y 2023

Observación

#### CONTRATACION DE LA VIGENCIA 2020

SECRETARÍA	PRIVADA
------------	---------

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TOTAL CONTRATACIÓN
DIRECTA	\$ 654.000.000
URGENCIA MANIFIESTA - DIRECTA	\$ 233.419.000
<b>Total general</b>	<b>\$ 887.419.000</b>

#### CONTRATACION DE LA VIGENCIA 2021

SECRETARÍA	PRIVADA
------------	---------

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	Suma de Valor final del Contrato
DIRECTA	\$ 1.322.672.996
SELECCIÓN ABREVIADA	\$ 89.440.000
<b>Total general</b>	<b>\$ 1.412.112.996</b>

#### CONTRATACION DE LA VIGENCIA 2022

SECRETARÍA	PRIVADA
------------	---------

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TOTAL CONTRATACIÓN
CONTRATACION DIRECTA	\$ 2.590.683.062
MÍMINA CUANTÍA	\$ 63.784.000
<b>Total general</b>	<b>\$ 2.654.467.062</b>

#### CONTRATACION DE LA VIGENCIA 2023

SECRETARÍA	PRIVADA
------------	---------

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TOTAL CONTRATACIÓN
CONTRATACION DIRECTA	\$ 3.873.011.560
MÍMINA CUANTÍA	\$ 81.000.000
<b>Total general</b>	<b>\$ 3.954.011.560</b>

## RELACION DE SENTENCIAS Y DEMANDAS, JUICIOS, DEUDAS JURIDICAS.

Información Reportada en el Informe de secretaria Jurídica 2020-2023

### 6. PLANES DE MEJORAMIENTO

(Información certificada por Control Interno)

Describir los planes de mejoramiento a cargo de la secretaría que quedan en estado Abierto.  
Validado con Control Interno.

Auditoría: Interna o externa

Tipo de auditoría: Integral, financiera, desempeño, cumplimiento

Número de hallazgos

No Hallazgo	Descripción de hallazgos		Estado de avance de cada hallazgo

### 7. GESTIÓN DOCUMENTAL

Seguridad de los archivos, claves de ingresos a sistemas y aplicativos en los que se debe reportar información, diligenciamiento del fuid (**solo se diligencia en el último informe de reporte**)

#### 7.1 Planes, reglamentos, manuales y procedimientos.

Lista y descripción de cada plan , reglamento, Manual y procedimiento, teniendo en cuenta la publicada en el sistema de Gestión ALMERA y la que está pendiente de actualizar.

#### PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

Diagrama	Entradas y Salidas	Procedimiento
Procedimiento		
AC-01-PR-01 - GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSDF		
AC-02-PR-01 - ATENCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF		

#### PROCEDIMINTOS BUEN GOBIERNO



PRIMERO  
LA GENTE



Diagrama	Entradas y Salidas	Procedimiento
Procedimiento		
BG-PR-01 - RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES		
BG-PR-02 - AGENDA DE GOBIERNO		
BG-PR-03 - CONSEJERÍA PARA LAS REGIONES		
BG-PR-04 - RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		
BG-PR-05 - GESTIÓN SOCIAL		

## 7.2 Sistemas de información

(aplicativos en los que reporta información)

Comentado [DO2]: Información pendiente

Descripción	Información que contiene	Enlace del sistema de información o ruta de ubicación de la información	Usuario - Clave

## 7.3 Tablas de retención, inventarios y transferencia

(Información certificada por Gestión Documental)





#### 7.4 Comités /juntas a las que pertenece y en lo que es responsable

(listar a los que pertenece en los que tiene delegación los que actualmente tiene delegados)

Comentado [DO3]: Listar esta información

#### 7.5 Informes a cargo

(Temas sobre los cuales deben darse prioridad a corto plazo para mitigar cualquier afectación al servicio relacionados con contratación para garantizar la prestación del servicio

Relacionados con temas administrativos y/o logísticos)

Comentado [DO4]: Listar información



## 8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

(Temas sobre los cuales deben darse prioridad a corto plazo para mitigar cualquier afectación al servicio relacionados con contratación para garantizar la prestación del servicio Relacionados con temas administrativos y/o logísticos)

## 9. ANEXOS

(Anexos relacionados por norma y otros referidos en el documento)

