



**CALDAS,
UN HOGAR**

TRANSPARENTE

El ejemplo comienza desde casa y es nuestro compromiso como caldenses hacer de **Caldas un mejor territorio**

Gobierno de
CALDAS

Secretaría
PRIVADA

Gobierno
ABIERTO

**PRIMERO
LA GENTE**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023



EQUIPO TÉCNICO

CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA
Secretario Privada

GLADYS GALEANO MARTINEZ
Jefe Oficina de Gobierno Abierto

ARACELLY HERNÁNDEZ AYALA
DIEGO ALEXANDER PAREDES LAVERDE
Profesionales Especializados

Equipo de trabajo
Oficina de Gobierno Abierto

Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
3. ALCANCE.....	5
4. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	5
5. MARCO NORMATIVO	9
6. QUE ES EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	11
6.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	12
6.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	15
6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS	19
6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	22
6.5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	26
6.6. INICIATIVAS ADICIONALES	30



1. PRESENTACIÓN.

La Secretaría Privada a través del Equipo de la Oficina de Gobierno Abierto, como responsables de liderar el proceso de construcción y consolidación de las acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, utilizó la metodología establecida en el documento “Estrategias para la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, el cual la lucha contra la corrupción.

Como estrategia para la construcción de las acciones a desarrollar en cada componente se realizaron varias jornadas de trabajo, asesorías individuales con cada una de las secretarías y/o dependencias responsables de la ejecución del plan, teniendo como resultados la formulación de las propuestas y acciones encaminadas a prevenir posibles hechos de corrupción.

La finalidad de las mesas de trabajo consistió en capacitar, construir, generar compromiso y recalcar el actuar del servidor público desde su ética y el desempeño de sus labores diarias en la institución; como resultado de las discusiones participativas se formularon propuestas y acciones de prevención hacia posibles hechos de corrupción que enriquecieron la finalidad del ejercicio de construcción de este Plan en la Gobernación del departamento de Caldas.

Para continuar promoviendo los espacios de participación ciudadana, en el banner principal de la página web de la gobernación, en las redes sociales de la entidad y a través de correos electrónicos se hicieron campañas publicitarias para que los ciudadanos realizarán sus aportes y/o ideas para la construcción del plan. <https://site.caldas.gov.co/>.

2. OBJETIVO GENERAL.

Definir estrategias encaminadas a fortalecer la lucha contra la corrupción, el acceso a la información pública, que permitan prevenir y mitigar los riesgos de corrupción, acciones establecidas para la racionalización de trámites, la rendición de cuentas y el establecimiento de acciones para mejorar la atención que se brinda al ciudadano y demás grupos de valor, con el fin de brindar espacios de participación ciudadana que garanticen la igualdad de oportunidades.



2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los posibles riesgos de corrupción
- Propiciar espacios para la participación ciudadana en la vigilancia de las acciones
- Implementar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia
- Poner a disposición de la ciudadanía información para ejercer el control social hacia lo público.
- Garantizar al ciudadano la entrega de la información de manera oportuna y eficaz

3. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023, aplican para todos los servidores públicos, contratistas y comunidad en general.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.
- **Audiencia Pública:** proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.
- **Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas,



se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

- **Control Social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.
- **Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.
- **Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.
- **Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- **Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- **Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.



- **Innovación abierta:** busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.
- **Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.
- **Matriz de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- **Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- **Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.



- **Políticas de manejo del Riesgo:** son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.
- **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- **Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
- **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública .
- **Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.
- **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.



5. MARCO NORMATIVO

Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción.

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014:

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” cuyo objetivo es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Ley 1757 de 2015:

Se entiende por rendición de cuentas al proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades públicas y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Ley 1755 de 2014:

Regulación del Derecho de Petición.

Decreto 088 de 2022:

Por el cual se adiciona el título 20 de la Parte 2 del libro 2 de Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la información y las comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos, condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

Decreto 338 de 2019:

Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción.



Decreto 1081 de 2015:

Señala la metodología para la elaboración de la estrategia y lucha contra la corrupción contenida en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano.

Decreto 958 de 2016:

Por medio del cual se reglamenta el artículo 67 de la Ley 1474 de 2011, con el propósito de hacer más transparente, democrática y participativa la escogencia de los comisionados ciudadanos de la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción, y con el fin de garantizar la aplicación del principio de participación democrática previsto en el artículo 2° de la Carta Política, se hace necesario regular la conformación y remisión de las ternas al Presidente de la República.

Decreto 124 de 2016:

Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Decreto 4632 de 2011:

Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Conpes 167 de 2013:

Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción.

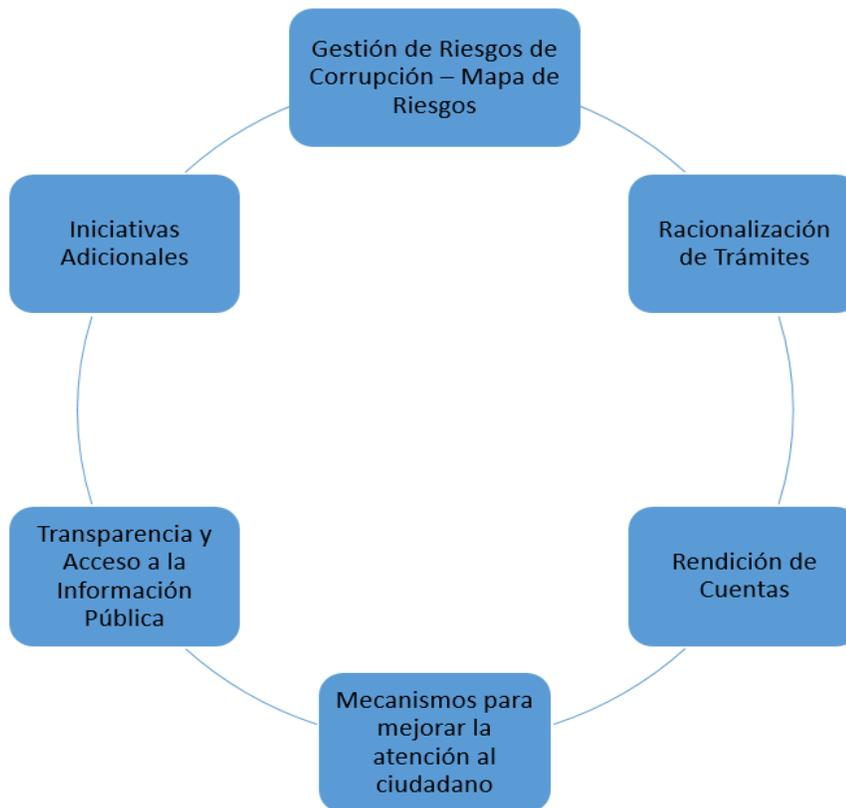
Resolución 1519 de 2020:

Por medio de la cual se fijan los lineamientos para la implementación de la resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014"

6. QUE ES EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Es un instrumento de tipo preventivo que fija las estrategias de carácter institucional para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención y mejoramiento en la transparencia y acceso a la información pública.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



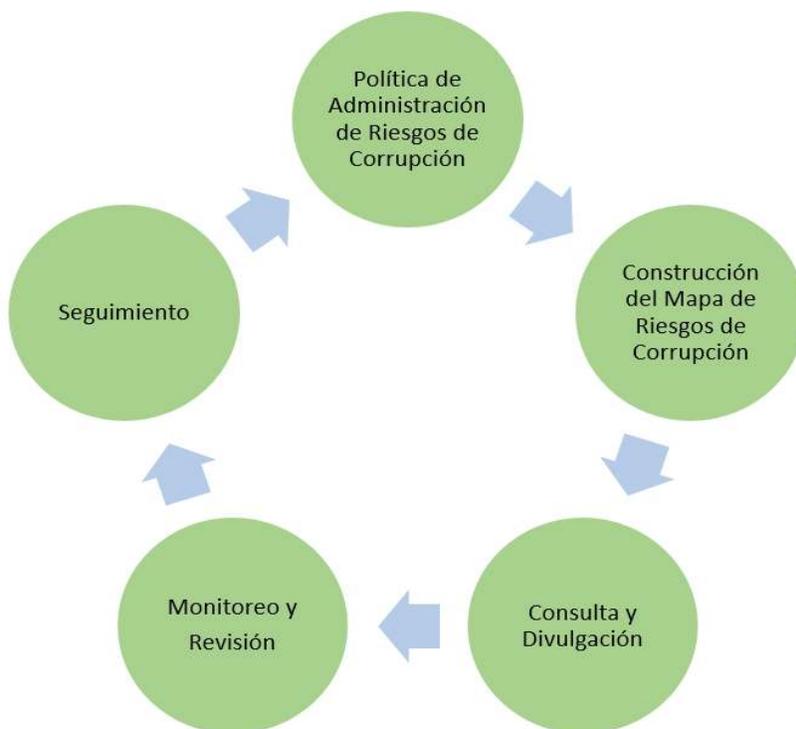
6.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Es el conjunto de actividades coordinadas que permite a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión.

La Oficina de Control Interno realizó jornadas de trabajo con los líderes de los procesos para construir la matriz de riesgos de corrupción de los diferentes procesos de la gobernación de Caldas, en la cual se identificaron las causas, consecuencias, impacto, los controles y el plan de acción para prevenir los posibles hechos de corrupción, en cumplimiento a lo establecido en la versión 5 de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

A continuación, se describen los componentes relacionados con la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción.

Mapa de Riesgos de Corrupción



Tomado del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Versión 2. Pág. 15

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Unificar los criterios para la formulación de la política de riesgos, la cual incluirá la manera de administrar y gestionar los riesgos de corrupción	Una vez realizada la revisión a la política de administración de riesgos, se incluirán los lineamientos para la administración y gestión de los riesgos de corrupción.	Documento publicado	Jefatura de Gobierno Abierto Jefatura Gestión de la Información	Página web de la Gobernación	Mar-Abr
	1.2	Realizar la socialización de la política con los grupos de valor de la Gobernación de Caldas	Una vez se tengan definida la política de gestión de riesgos en cuanto al manejo de los riesgos de corrupción, se socializará con los grupos de valor que corresponda	Documento publicado	Jefatura de Gobierno Abierto y Gestión de la Información	Página web de la Gobernación, medios de difusión de información de la Gobernación	May-Jul
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción	2.1	Actualización de la matriz de riesgos de corrupción, conforme a los ajustes operados en el año 2022	Ajustar el mapa de riesgos conforme a las observaciones de las diferentes dependencias	Matriz ajustada	Jefatura de Gobierno Abierto	Página web de la gobernación	Marzo
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1	Diseñar y ejecutar la estrategia de divulgación interna y externa de la matriz de riesgos	A través del área de comunicaciones se diseña la estrategia para dar a conocer la matriz de riesgos de corrupción	Estrategia diseñada	Jefatura de Gobierno Abierto	Página web de la gobernación y correos institucionales	Abr-Jun
Subcomponente 4. Monitorio y revisión	4.1	Realizar el monitoreo a los planes de acción para el control de los riesgos de corrupción de cada secretaría	Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente sus planes de acción propuestos para gestionar los riesgos.	Mejoras definidas	Cada Secretaría	Oficina	Todo el año

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Realizar proceso de seguimiento al cumplimiento de los planes de acción y controles establecidos con los líderes de procesos	Es necesario que la Oficina de Control Interno realice seguimiento a la ejecución de los controles y el cumplimiento de los planes de acción establecidos en los mapas de riesgos.	Informe publicado	Unidad de Control Interno	Oficina	Ene, May, Sept

6.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, entre otros.

En la actualidad la gobernación de Caldas cuenta con 85 trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, del Departamento de la Función Pública. La racionalización se realizó de acuerdo a los lineamientos de guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Versión 2. Pág. 20.

A continuación, se detalla el proceso utilizado para racionalizar los trámites.



Tomado del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Versión 2. Pág. 20

Componente 2: Racionalización de Trámites

Nro	Nombre del Trámite, proceso o procedimiento	Situación actual	Descripción de la Mejora a implementar	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
16985	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	La solicitud del auxilio funerario y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 3 meses.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept
17000	Cesantía definitiva para docentes oficiales	La solicitud de las cesantías para docentes oficiales y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 60 días hábiles.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept
17001	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	La solicitud del trámite y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 60 días hábiles.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept
16977	Cesantías parciales para docentes oficiales	La solicitud del trámite y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 60 días hábiles.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept

Componente 2: Racionalización de Trámites

Nro	Nombre del Trámite, proceso o procedimiento	Situación actual	Descripción de la Mejora a implementar	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
16986	Pensión de jubilación para docentes oficiales	La solicitud del trámite y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 6 meses.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept
16982	Pensión de jubilación por aportes	La solicitud del trámite y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 6 meses.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept
16991	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	La solicitud del trámite y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 6 meses.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept
16988	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	La solicitud del trámite y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 6 meses.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept

Componente 2: Racionalización de Trámites

Nro	Nombre del Trámite, proceso o procedimiento	Situación actual	Descripción de la Mejora a implementar	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
16990	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	La solicitud del trámite y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 6 meses.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept
16992	Reliquidación pensional para docentes oficiales	La solicitud del trámite y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 6 meses.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept
17002	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	La solicitud del trámite y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 60 días hábiles.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept
16978	Sustitución pensional para docentes oficiales	La solicitud del trámite y los requisitos se radican de manera presencial en la ventanilla de atención al ciudadano de la secretaría de educación departamental. Los puntos de atención y el medio por donde se obtiene el resultado es presencial. El tiempo de obtención del resultado del trámite es de 6 meses.	Incorporar el trámite en el sistema de información Humano en línea, del Ministerio de Educación Nacional.	Trámite parcialmente en línea.	Secretaría de Educación - Unidad de Prestaciones sociales	Página web - Gobernación de Caldas	May, Jun, Sept

6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

El proceso de rendición de cuentas debe cumplir con tres elementos centrales, que permitan garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión:

- **Información:** Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de los derechos.
- **Diálogo:** Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.
- **Responsabilidad:** Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

Teniendo en cuenta el concepto anterior la gobernación de Caldas anualmente realiza la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, donde da a conocer el avance de las ejecuciones, avances y logros obtenidos por la entidad y aclarar las inquietudes con relación a las actividades desarrolladas en la prestación de los servicios que ofrece la gobernación de Caldas y periódicamente realiza rendición de cuentas de los de los proyectos desarrollados en cada municipio a través de la estrategia “Caldas de Cuenta”

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
Subcomponente 1. Publicación de Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Reporte de avance del cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo	De manera periódica se lleva a cabo en el micrositio CALDATA el reporte de avance que se ha logrado de las metas que se establecieron para la vigencia en el Plan de desarrollo, como resultado se debe consolidar la información que sirve de insumo para la elaboración del informe de gestión	Un (1) informe de gestión en la vigencia	Secretaria de Planeación / Gestión de la Información /Analítica de datos	Página web, archivos de gestión	Abril - Octubre
	1.2	Inscripción de propuestas de las organizaciones sociales y de la ciudadanía en general con base en el Plan de Desarrollo.	Con 15 días de anticipación a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, se realizará una consulta para que los ciudadanos den a conocer que temas les gustaría se trataran en el evento.	Un (1) documento publicado	Jefatura de Gobierno Abierto	Página web Archivo de gestión	Octubre
	1.3	Convocatoria y publicación del informe de gestión	La Audiencia pública se convocara por medios masivos, correos, medio radial, página web, invitaciones personalizadas a los Alcaldes y Concejales del Departamento de Caldas, Consejos Territorial, Asamblea Departamental, Consejo de Participación Ciudadana, Veedores, Entes de control y comunidad en general y se publicará en la página web el informe de gestión para consulta de los ciudadanos	Estrategia de publicidad diseñada para el evento	Jefatura de Gobierno Abierto Unidad de Comunicaciones y Medios	Página web de la Gobernación de Caldas	Octubre
Subcomponente 2. Desarrollar escenarios de diálogo en doble vía con los ciudadanos	2.1	Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Espacios físicos y virtuales que complementen la actividad de la rendición de cuentas a través de sistemas de información y entrega de la misma a los diferentes grupos de valor	Evento realizado	Jefatura de Gobierno Abierto Unidad de Comunicaciones y Medios	Plataformas y Centro de eventos	Noviembre

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
	2.2	Recepcionar las preguntas de los participantes en la audiencia	Al inicio de la rendición de cuentas se debe disponer de un buzón para recepcionar las preguntas de los ciudadanos. Durante el evento se debe dar respuesta a tres preguntas, las demás deben ser radicadas por la oficina de Servicio al Ciudadano para la respectiva respuesta.	Formatos de preguntas diligenciadas	Jefatura de Gobierno Abierto Unidad de Comunicaciones y Medios	Plataformas y Centros de eventos	Noviembre
	2.3	Aplicación de encuesta de evaluación del evento	Durante el desarrollo de la jornada se debe garantizar la aplicación de una encuesta de evaluación del evento a los ciudadanos que participen del evento	Insumo para el informe de resultados de la rendición de cuentas	Jefatura de Gobierno Abierto	Centros de reunión o plataformas	Noviembre
Subcomponente 3. Responsabilidad de la entidad ante los ciudadanos	3.1	Realizar Jornadas/eventos que propicien la participación ciudadana con la comunidad caldense	Desde la oficina de Gobierno Abierto se desarrollan jornadas/eventos cuyo propósito es propiciar la participación de los diferentes grupos de valor en las gestiones que desarrolla la administración	Mínimo 4 eventos	Gobierno Abierto	Centros de reunión o plataformas	Marzo - Septiembre
	3.2	Dar respuesta a las PQRS obtenidos de la ciudadanía durante la audiencia pública de rendición de cuentas	Los PQRS recibidos se debe garantizar que tengan respuesta con base en los tiempos establecidos por la ley, para su gestión y trámite	100% de respuestas acordes a los tiempos establecidos por la norma	Jefatura de Gobierno Abierto	Correos	Diciembre
	3.3	Seguimiento a compromisos adquiridos a que hubiere lugar durante la audiencia pública	Es un ejercicio que se realiza para garantizar la mejora continua del proceso	100% Respuestas gestionadas	Jefatura de Gobierno Abierto	Plataforma y pagina web	Diciembre
	3.4	Elaborar el informe de resultado de la rendición de cuentas	Posterior al evento, se recolecta todos los insumos necesarios (evidencias fotográficas, listado de asistencia, formato de evaluación, estrategia publicitaria) para la elaboración del informe	Un (1) informe de resultado del evento de la rendición de cuentas	Jefatura de Gobierno Abierto	Plataforma y pagina web	Diciembre

6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano



Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano
Fuente: Conpes 3785

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 común: satisfacer al ciudadano y facilitar su corresponsabilidad en el control.

Componente: Atención al Ciudadano

Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Socialización del acto administrativo por medio del cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Departamento de Caldas.	La Gobernación de Caldas estableció la política de servicio al ciudadano mediante acto administrativo, es pertinente que los funcionarios de la Gobernación de Caldas conozcan su objetivo, alcance y conocer las responsabilidades que tenemos cada uno frente al Servicio al Ciudadano	Evidencia que refleje la socialización a través de un correo electrónico	Servicio al Ciudadano/ Comunicaciones y medio	Gobernación de Caldas	Marzo
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer la estrategia de lenguaje claro	Según la Función Pública uno de los componentes que inciden negativamente en la confianza del ciudadano es el lenguaje utilizado en la comunicación con el ciudadano	Espacio de formación y socialización del impacto del lenguaje claro con el equipo de la ventanilla única del departamento, resultado de este ejercicio se debe evidenciar en el informe de la socialización y registros fotográficos	Servicio al Ciudadano y Talento Humano	Gobernación de Caldas	Junio
	2.2	Socializar los servicios prestados en las ventanillas únicas de los municipios de La Dorada y Riosucio	Dar a conocer a los funcionarios de la Gobernación los servicios de atención al ciudadano que presta la Gobernación de Caldas en los municipios de La Dorada y Riosucio	Evidencia que refleje la socialización a través de un correo electrónico	Servicio al Ciudadano/ Comunicaciones y medios	Gobernación de Caldas	Marzo

Componente: Atención al Ciudadano

Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Socialización de las políticas de servicio al ciudadano en los espacios de inducción	Dar a conocer a los Funcionarios Nuevos el alcance que tiene la política de servicio al ciudadano, y la responsabilidad que tenemos frente a la comunidad en general con la que interactuamos.	Evidencia que refleje la socialización a través de un correo electrónico	Servicio al Ciudadano y Talento Humano	Gobernación de Caldas	Agosto
	3.2.	Realizar campañas de difusión y socialización sobre el código de integridad	Dar a conocer a los funcionarios los componentes de principios y valores adoptados por la Gobernación de Caldas	2 campañas realizadas	Talento Humano	Gobernación de Caldas	Septiembre
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Actualización de la caracterización de los ciudadanos que acceden a los servicios de la ventanilla única	La Caracterización al ciudadana es un insumo importante para ajustar los planes y servicios ofrecidos a la comunidad	Documento actualizado con la caracterización del ciudadano de la ventanilla única	Servicio al Ciudadano	Gobernación de Caldas	Mayo
	4.2	Socialización del catálogo de trámites y servicios recopilado y documentado, según lo requerido en la parametrización del sistema de información de radicación de documentos	La oficina de gobierno Abierto en su gestión de parametrizar los trámites y servicios que se radican en la ventanilla única realizo la actividad de recopilar y documentar la información con cada secretaria. El documento resultante será la base para muchas actividades dentro de ellas el diagnostico de los tramites a mejorar	Evidencia que refleje la socialización a través de un correo electrónico	Servicio al Ciudadano y Planeación	Gobernación de Caldas	Septiembre
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Estadística de satisfacción del servicio prestado en la ventanilla presencial del departamento de caldas	Resultado de la medición del servicio en la ventanilla presencial	Documento resultado de la estadística	Servicio al Ciudadano	Gobernación de Caldas	Diciembre

Componente: Atención al Ciudadano

Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
	5.2	Publicación del informe de PQRSD, en el espacio asignado en la página Web de la Gobernación de Caldas, botón de Servicio al Ciudadano	Informe que se genera de la evaluación de los documentos radicados en la ventanilla única	Una imagen de pantalla del informe publicado, se debe generar dos al año, uno por semestre	Servicio al Ciudadano	Gobernación de Caldas	Diciembre
	5.3	Socializar el resultado de la medición de percepción al ciudadano de la vigencia	Informe que refleja el impacto de las acciones realizadas por la oficina de Gobierno Abierto	Evidencia que refleje la socialización a través de un correo electrónico	Servicio al Ciudadano y Planeación	Gobernación de Caldas	Diciembre

6.5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).⁴³ El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014, la resolución 1519 de 2020 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

La Gobernación de Caldas en cumplimiento de los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020, “por medio del cual se definen los estándares para publicar la información señalada en la ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos”, tiene actualizada la información en la página web, para consulta de los ciudadanos y de manera periódica continua publicando y actualizando la información en los siguientes menús:

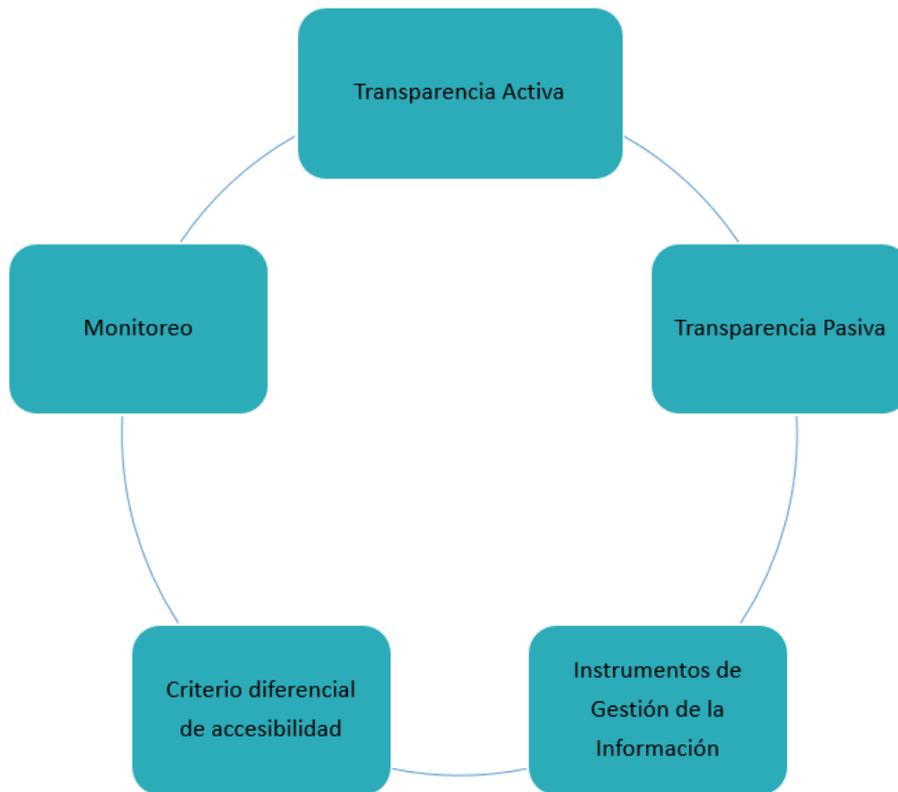
En la parte superior de la página web de la entidad se puede visualizar las 4 (cuatro) categorías requeridas en las citadas normas.



La Gobernación de Caldas a través del Decreto 013 del 16 de enero de 2023, actualizó y fijo los lineamientos para la implementación de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, para conocimiento de todos los funcionarios, el mismo fue socializado a través de los correos institucionales; lo anterior en cumplimiento de la norma descrita anteriormente.

A continuación, se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

Estrategias generales para la implementación de la Transparencia y el Acceso a la Información Pública



Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Participar en el proyecto de integración a GOV.CO, liderado por el MinTIC, para el cumplimiento de los lineamientos de la resolución 1519 de 2020, en relación a la publicación de información en medios digitales.	La participación en el proyecto de integración a GOV.CO, liderado por el Ministerio de Tecnologías y las Comunicaciones, permitirá al Gobierno de Caldas, cumplir con los estándares de publicación de información y acondicionamientos de sitios web que deben ser acogidos por las entidades territoriales conforme a la Ley 1712 de 2014.	Sitios web y botón de Transparencia acondicionado conforme a los lineamientos del MinTIC	Gestión de la Información / Unidad de Sistemas	Página web de la Gobernación	Feb, Abr, Jun, Agos, Oct, Dic
	1.2	Describir la clasificación de la información reservada y clasificada	Se hará la actualización del cuadro de clasificación documental que se pondrá a disposición del ciudadano.	Inventario disponible para su consulta	Unidad de Gestión Documental	Página web de la Gobernación	Noviembre
	1.3	Actualizar con cada una de las secretarías los instrumentos de activos de información, con base en las Tablas de Retención Documental convalidadas.	Con base en la Tablas de Retención Documental se prestará apoyo a cada dependencia para la actualización de la información clasificada y reservada.	Documento publicado para ser consultado	Unidad de Gestión Documental	Página web de la gobernación	Noviembre
	1.4	Actualizar el esquema de publicación de información.	Una vez se actualicen el Cuadros de clasificación documental y la información clasificada y reservada, se tendrá disponible un cuadro con la información en el cual se puede establecer el manejo de la documentación de cada unidad administrativa	Documento publicado para ser consultado	Unidad de Gestión Documental	Página web de la gobernación	Noviembre
	1.5	Publicar del Plan Anual de Adquisiciones	En el mes de enero se procede a publicar el Plan Anual de Adquisiciones con la información de la vigencia y realizar las actualizaciones a que haya lugar.	1 publicación	Compras y suministros	Página web de la Gobernación de Caldas y Pagina del SECOPII	Enero

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Lugar	Fecha
	1.6	Publicar las declaraciones de bienes, rentas y conflicto de interés de los funcionarios que corresponda de acuerdo a la ley	Desde la Coordinación de Transparencia se gestionan los documentos en mención de los Secretarios de Despacho y los funcionarios que corresponde conforme a lo dispuesto por la ley	100% de las declaraciones de ley publicadas	Gobierno Abierto	Página web de la Gobernación de Caldas	Ener-Oct
Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Publicar trimestralmente el Informe de comportamiento de los PQRS	Los primeros diez días siguientes a cada trimestre desde la oficina de Atención al Ciudadano se publicarán los informes sobre el comportamiento de las PQRS donde el ciudadano puede consultar en la página web de la Gobernación de Caldas	Informe publicado	Gobierno Abierto	Página web de la Gobernación de Caldas	Mar, Jun, Agos, Dic
	2.2	Divulgar los costos de reproducción de información	En cada vigencia se debe elaborar y divulgar la resolución de los costos de reproducción emitida por la Gobernación de Caldas	Un (1) documento publicado	Gobierno Abierto	Página web de la Gobernación de Caldas Correos institucionales	Marzo
Subcomponente 3: Criterio Diferencial de Accesibilidad	3.1	Publicar noticias y comunicados en audio para facilitar el acceso a la información a población en condición de discapacidad visual.	La oficina de Comunicaciones se asegura de publicar audios de las noticias concernientes a las gestiones de la administración	Mínimo 100 notas de audio	Comunicaciones y medios	Plataforma	Todo el año
Subcomponente 4: Monitoreo del Acceso a Información Pública	5.1	Realizar seguimiento de la información del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA-	Trimestralmente se realizará seguimiento a la información solicitada en la matriz emitida por la procuraduría para el reporte del ITA	Una (1) matriz actualizada	Gobierno Abierto	Página web de la gobernación	Mar, May, Sep

6.6. INICIATIVAS ADICIONALES

En este componente se incluyeron acciones tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública

6: Otras Iniciativas						
Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Fecha
OTRAS INICIATIVAS	1	Realizar campañas de difusión y socialización sobre el código de integridad y conductas éticas del servidor público	Fortalecer una cultura de integridad en los funcionarios de la administración departamental, que permitan prácticas preventivas para evitar que el interés particular interfiera en la realización del fin al que debe estar destinada la actividad del Estado y así no incurrir en actividades que atenten contra la transparencia y la moralidad administrativa, en actos de corrupción y faltas disciplinarias.	2 Campañas realizadas	Gestión Organizacional y Bienestar	Febrero - Junio
	2	Realizar campañas de difusión y socialización sobre el conflicto de interés		2 Campañas realizadas	Gestión Organizacional y Bienestar	Febrero - Diciembre
	3	Desarrollar campañas de sensibilización de la Guía para la Identificación y Declaración de Conflicto de Intereses para todos los funcionarios de la administración departamental.		2 campañas de sensibilización realizadas	Gestión Organizacional y Bienestar	Febrero - Diciembre

6: Otras Iniciativas

Subcomponente	N°	Actividades	Descripción	Meta o producto	Responsable	Fecha
	4	Realizar seguimiento a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos.	Difundir a través de circulares internos la obligatoriedad que tienen los funcionarios de publicar su información de bienes y Rentas en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP, así como el registro de conflictos de interés.	250 funcionarios que cumplieron con la publicación de la Declaración de Bienes y rentas y conflicto de intereses.	Talento Humano	Abril - Mayo