

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

**GOBERNACIÓN DE CALDAS**

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

**ENERO 2018**

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



Manizales, 6 de julio de 2018

DOCTORA:

**JULIETA TORO**

Jefe de Control Interno  
Gobernación de Caldas

**ASUNTO:** Modificación Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano

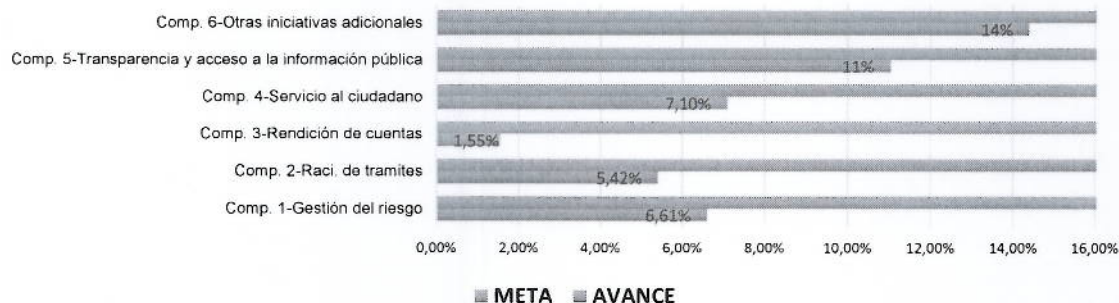
Reciba un cordial saludo,

En vista del seguimiento que se ha realizado por parte de su oficina de control interno, le quiero comentar que con el ánimo de hacer los ajustes en nuestra plataforma para el tratamiento de los riesgos de corrupción y otras actividades relacionadas con este tema, hemos realizado una modificación en fechas de estos compromisos. Por lo anterior le estamos informando que hemos publicado el plan anticorrupción y atención al ciudadano en su versión No. 2.

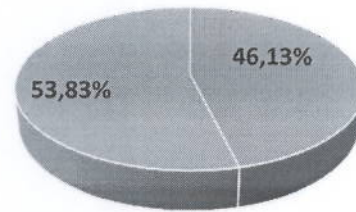
Adicionalmente, le comento que la oficina de Gobierno Abierto ha realizado un seguimiento al cumplimiento de metas y en la actualidad estamos en un nivel importante de cumplimiento.

Cumplimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

### AVANCE POR COMPONENTE




### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN



AVANCE POR CUMPLIR

A la fecha el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano lleva un cumplimiento de 46,13%; una parte representativa de las actividades del plan se desarrollarán en el segundo semestre de 2018, como rendición de cuentas, implementación, seguimiento y control de riesgos de corrupción y la racionalización de trámites. Estas actividades se encuentran perfectamente planeadas y en este sentido y teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento, contamos con el tiempo y recursos para llevar a término las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción vigencia 2018.

Cordialmente,



**YAMILE URIBE VALENCIA**  
Jefe de Gobierno Abierto.

## Objetivos:

### Objetivo General:

- Establecer los lineamientos y la ruta en la implementación de acciones de transparencia, atención al ciudadano y lucha contra la corrupción para fortalecer la relación con la ciudadanía y aumentar la confianza y la credibilidad en la Gobernación de Caldas.

### Objetivos específicos:

- Apropiar institucional y regionalmente la cultura de gobierno abierto a través de la implementación progresiva de la ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Generar y compartir conocimiento práctico en materia de participación ciudadana, control social e información pública para incrementar los espacios de diálogo con la población Caldense en la rendición de cuentas.
- Implementar las estrategias recomendadas por los organismos nacionales para garantizar la transparencia en los procesos de contratación de la Gobernación de Caldas.
- Aprovechar el uso de las herramientas tecnológicas dispuestas en la Gobernación para ofrecer a la ciudadanía información confiable, actualizada y veraz.
- Modernizar y sistematizar los procesos de gestión documental y atención de PQRSD para garantizar la solución a sus problemas y necesidades.
- Fortalecer el seguimiento a las acciones de mejoramiento derivadas de auditorías y seguimientos al plan anticorrupción y de atención al ciudadano y a las acciones propias a la gestión del riesgo.

## DIAGNOSTICO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. CONTEXTO ESTRATEGICO PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Gobierno de Caldas con el propósito de implementar la normativa nacional definida para la lucha contra la corrupción, incorpora en sus quehaceres una serie de estrategias encaminadas a sustentar las buenas prácticas las cuales representan un propósito fundamental en desarrollo del ejercicio administrativo de este gobierno.

En tal sentido, el apoyo recibido por los entes nacionales quienes proporcionan las principales políticas públicas entorno a la lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano como la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Departamento Nacional de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y organizaciones no gubernamentales como Transparencia por Colombia, ha sido fundamental en la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia del 2018.

Los referentes normativos tenidos en cuenta en la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano vigencia 2018 y relacionada a continuación, nos han proporcionado un panorama legal acerca de propósito nacional en materia de Corrupción entorno a las instituciones públicas.

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	<b>Ley 1474 de 2011</b> Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—
	<b>Decreto 4637 de 2011</b> Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	<b>Decreto 1649 de 2014</b> Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
Art. 15		Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.	



Modelo Integrado de Planeación y Gestión	<b>Decreto 1081 de 2015</b> Único Función Pública	Arts. 2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
Trámites	<b>Decreto Ley 019 de 2012</b> Decreto Antitrámites	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Trámites	<b>Ley 962 de 2005</b> Ley Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	<b>Decreto 943 de 2014</b> MECI	Arts. 1 y siguientes	Arts. 1 y siguientes
	<b>Decreto 1083 de 2015</b> Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	<b>Ley 1757 de 2015</b> Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	<b>Ley 1712 de 2014</b> Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	<b>Ley 1474 de 2011</b> Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	<b>Decreto 1649 de 2014</b> Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

Tomado de estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. 2015, pg. 6 y 7 Departamento Nacional de la Función Pública.

Es entonces la normativa, el principal elemento de entrada en la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, así como diferentes elementos que fueron analizados previamente para definir de manera eficaz las estrategias que impulsaran esta Institución hacia la implementación de estándares anticorrupción promovidos por el Gobierno Nacional.

### a) Riesgos de Corrupción

En aras de darle cobertura a los diferentes ítems definidos por la Función Pública, se ha realizado un análisis de los Riesgos de Corrupción. Este análisis nos ha demostrado que la Gobernación de Caldas cuenta con una política interna de administración de los riesgos, en ella se define claramente la clasificación y el tratamiento de riesgos de corrupción. El mapa de riesgos se encuentra vigente, la identificación, la clasificación, la valoración de acuerdo al impacto, la ocurrencia y acciones para mitigarlos, son parte de los atributos establecidos para el control de los riesgos de corrupción; de igual manera se ha realizado por parte de control interno seguimiento en el año 2017 al mapa de riesgos de corrupción, sin encontrarse observaciones relevantes o no conformes directos frente al cumplimiento de la política actual, evidencia que puede observarse en el seguimiento puesto a disposición de la ciudadanía a través de la página Web:

[https://caldas.gov.co/media/transparencia\\_new/6.5%20Plan%20anticorrupci%C3%B3n//2017/SEGUIMIENTO%20N%C2%B02%20VIGENCIA%202017.pdf](https://caldas.gov.co/media/transparencia_new/6.5%20Plan%20anticorrupci%C3%B3n//2017/SEGUIMIENTO%20N%C2%B02%20VIGENCIA%202017.pdf)

Por otra parte, la Gobernación de Caldas adelantó un proceso de modernización o rediseño institucional, que ha afectado la estructura actual de los procesos de Calidad. Este acontecimiento nos obliga realizar una revisión del mapa de riesgos, en razón a que el mapa de procesos ha sufrido una transformación, al igual que el manual de funciones; en tal sentido, se hace necesario publicar una nueva versión de la matriz de riesgos de corrupción y un nuevo plan de mitigación del riesgo para la vigencia del 2018.

Es importante aclarar que los riesgos de corrupción de la Gobernación de Caldas, se encuentran asociados a los procesos de atención al ciudadano, contabilidad, contratación administrativa, control disciplinario, planeación y tránsito. Se encuentra pendiente por integrar los riesgos de corrupción relacionados con el direccionamiento estratégico, actividad financiera, información y documentación, actividades regulatorias, trámites o servicios de cara a la ciudadanía y reconocimiento de los derechos como expedición de licencias o permisos.

### ***Formas de recepción de denuncias de corrupción en la Gobernación de Caldas***

La Gobernación de Caldas tiene 4 accesos para la recepción de denuncias de hechos de corrupción:

1. Sistema de PQRSD página WEB, <https://caldas.gov.co/index.php/atencion-ciudadano/de-interes/peticiones-queja-reclamo-o-denuncias>

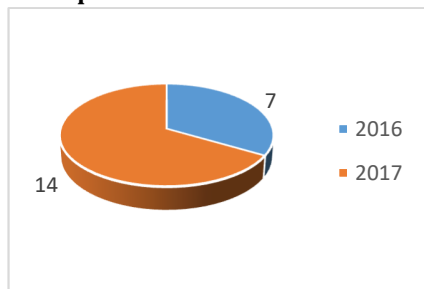
www.caldas.gov.co



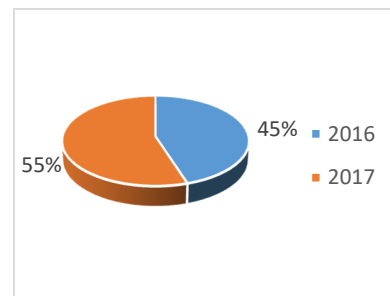
2. Ventanilla única en las instalaciones de la Gobernación de Caldas
3. Línea de atención al ciudadano (+57 6 8982444)
4. Correo electrónico [atencionalciudadano@gobnaciondecaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@gobnaciondecaldas.gov.co)

A través de estos mecanismos se recibieron 21 denuncias entre el 2016 y el 2017(2 años), ninguna de las denuncias relacionadas en el informe de atención al ciudadano hace referencia a hechos de corrupción.

**Número de denuncias correspondiente**



**2. Porcentaje**



**Fuente:** Sistemas PQRSD Atención al ciudadano Almera 2016-2017

Como podemos observar en gráfico Número 1 entre el 2006 y el 2008, se presentaron 21 denuncias, las cuales representaron 45% 2016 y 55% 2017 (gráfico 2). Se realizó una evaluación profunda de los contenidos de estas 49 denuncias y la mayoría de estas denuncias hacen referencia a cobros de impuestos. Por tanto, no se presentaron denuncias de corrupción en este periodo de análisis. Por otra parte, se puede observar un incremento en el 2017 de denuncias en un 10% en razón a que la unidad de rentas realizó un cobro masivo de impuestos.

Como lo hemos mencionado anteriormente, la Gobernación de Caldas, en su matriz de riesgos de corrupción tiene establecidas las acciones de mitigación y otras acciones que se deben tomar cuando se presentan denuncias de corrupción.

No obstante, el equipo de trabajo encargado de la revisión de los procesos de calidad, definió unas estrategias para actualizar un mapa de riesgos de corrupción con las nuevas caracterizaciones de los procesos. Las cuales estarán presentes en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018.

## b) Trámites y servicios de la Entidad.

En los últimos 2 años, el Gobierno de Caldas en aras de darle puntual cumplimiento las disposiciones de orden nacional en materia de trámites y como acción para la eficiencia en la implementación de la ley 1712, creó un equipo interno denominado la red de transparencia, que tiene entre sus funciones la actualización del inventario



de trámites internos y los de cara a la ciudadanía. El propósito fundamental es priorizar estos trámites, racionalizar y automatizar aquellos que sean de impacto para la ciudadanía.

Oficialmente se encuentran 80 trámites registrados en el SUIT de los cuales 58 están inscritos y los 22 restantes están en proceso de inscripción. El listado de trámites registrados e inscritos se pueden observar en el **anexo 1**.

Algunos trámites han sido automatizados y puestos al servicio de la ciudadanía a través de la página WEB como: Impuesto de vehículos, pago de estampillas, impuesto de registro, facturación EMPOCALDAS, registro títulos áreas de salud y pasaportes.

### **c) Necesidades orientadas hacia la racionalización y simplificación de trámites**

Teniendo en cuenta los recursos disponibles para optimización de trámites internos y los de cara a la ciudadanía, el Gobierno de Caldas ha visto la necesidad de optimizar el servicio del pago del impuesto de registro, en tal sentido desarrollará una estrategia que ofrezca a sus usuarios comodidad en dicha transacción financiera. Este pago podrá realizarse en el departamento de origen y el usuario no tendrá que desplazarse a la ciudad de Manizales.

Los trámites de tornaguías y la declaración del impuesto al consumo son para la Unidad de Rentas la prioridad en materia de normalización y racionalización, de tal modo que para la vigencia del 2018 el procedimiento relativo a la declaración del impuesto al consumo y el trámite en la emisión de tornaguías será automatizado. En particular el caso de declaración de impuestos estará disponible en diferentes bancos para ampliar la cobertura de recaudo.

### **d) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).**

En materia de rendición de cuentas, el Consejo de Gobierno (liderado por el Gobernador de Caldas y 14 secretarías) adoptaron la estrategia de gobierno en los municipios, esta dinámica desplazó a equipo de gobierno hacia 5 regiones del departamento así:

Región Magdalena Caldense, Samaná 18 de noviembre de 2017;

Alto Oriente, Pensilvania, 19 de noviembre de 2017;

Próspero Occidente, Anserma, 21 de noviembre de 2017;

Alto Occidente, Río Sucio, 21 de noviembre de 2017;  
Ciudad Capital, Manizales, 23 de noviembre de 2017;  
Norte, Salamina 13 de diciembre de 2017;  
Centro Sur, Chinchiná, 27 de diciembre;

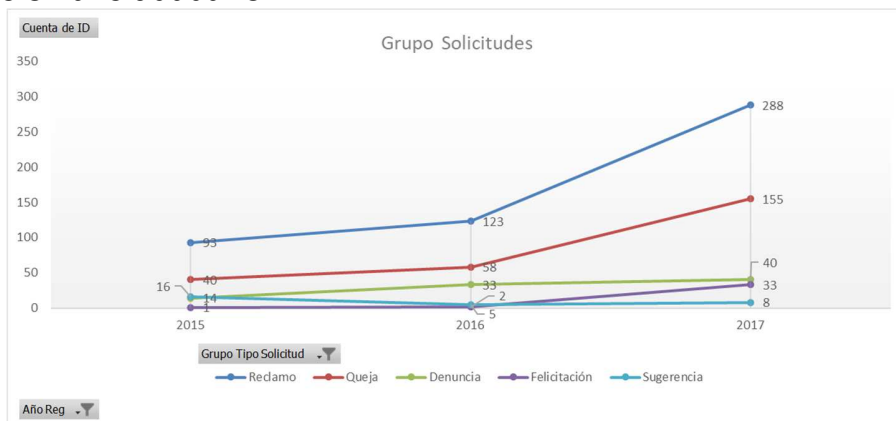
Estos encuentros proporcionaron un diálogo entre ciudadanos y secretarios; este espacio además propició la exposición de los avances del plan de desarrollo vigencia 2017 y los proyectos que se desarrollarían en las diferentes regiones para el año siguiente.

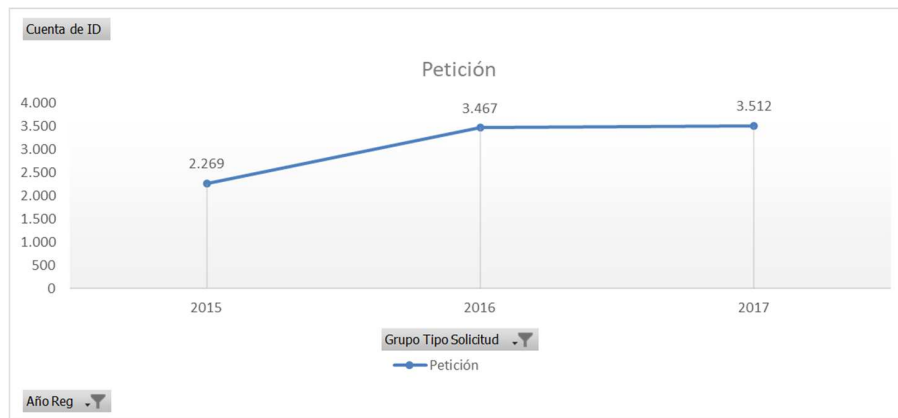
La rendición de cuentas general se realizó en la ciudad de Manizales el día 23 de noviembre de 2017 agotando el protocolo establecido en el “Manual Único de Rendición de Cuentas” del 11 de julio de 2014, producido por el Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas. Se tuvo un aforo de ciudadanía aproximado de 500 personas y la participación de los gremios de Manizales y representantes de la sociedad civil, quienes participaron activamente en el desarrollo de esta actividad. Las evidencias relativas a la Rendición de Cuentas, se encuentran disponibles en el siguiente enlace:

<https://caldas.gov.co/index.php/inicio/nuestra-gestion/informes-de-gestion>

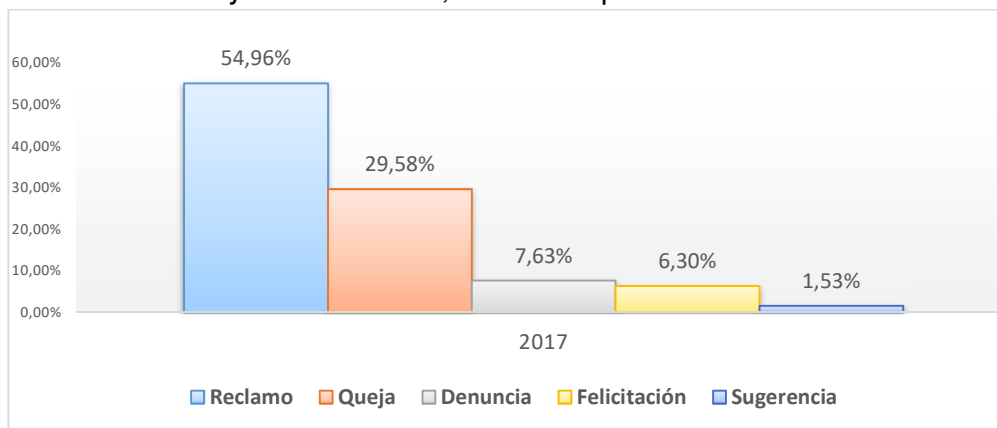
Adicionalmente esta jornada estuvo enmarcada por el pacto de transparencia adquirido por la Gobernación de Caldas y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República; para tal efecto y por primera vez en el Departamento de Caldas se realizó una Feria de Transparencia cuyo tema fueron los proyectos de inversión para la vigencia 2018 de todos los ordenadores del gasto.

#### e) Atención al ciudadano:





En el año 2017 se recibieron a través de la ventanilla única un total de 4.036 PQRSD, a excepción de las denuncias todos los ítems tuvieron una tendencia al alza en relación con el año 2016, una de las razones de este fenómeno se debe a que la Unidad de Rentas, realizó en la vigencia del 2017 el cobro masivo de impuestos, a través de email y contac-center, situación que suele incomodar a los ciudadanos.



De total de PQRSD, los Reclamos representan un mayor porcentaje (54,96%), este ratifica el análisis respecto a los cobros masivos antes mencionados. Comúnmente las felicitaciones no son muy representativas a nivel institucional, sin embargo, para la vigencia del 2017 aumentaron respecto al año inmediatamente anterior.

#### f) Avance en la implementación de la Ley de Transparencia

En materia de disposición de la información para la ciudadanía, la Gobernación cuenta con una página Web en la que se encuentra información relativa al quehacer de la institución, de sus proyectos y su gestión. Adicionalmente, la Secretaría de Planeación pone a disposición de la ciudadanía un micrositio destinado a los datos, denominado Gobierno Abierto, en él se conjuga la información estadística del departamento y otros datos de interés para la sociedad.

La página web cuenta con los accesos diferenciales de accesibilidad, el segundo idioma preestablecido es el inglés y la información se encuentra publicada de acuerdo con la arquitectura diseñada para esta plataforma web implementada desde septiembre de 2017. En cuanto la información mínima obligatoria del sujeto obligado, la gobernación de caldas, ha puesto a disposición de la ciudadanía el portal de Gobierno Abierto.

Actualmente la oficina de Gobierno en asocio con las diferentes Secretarías, se encuentran desarrollando los esquemas de publicación de información y los registros de activos de información, los cuales estarían ocupando los espacios definidos dentro de la arquitectura WEB.

El programa de gestión documental se encuentra debidamente autorizado y actualizado por parte de su responsable Secretaría General y disponible en el espacio Web del micrositio de transparencia

[https://caldas.gov.co/media/transparencia\\_new/10.4.%20Programa%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental/PROGRAMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf](https://caldas.gov.co/media/transparencia_new/10.4.%20Programa%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental/PROGRAMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf)

Adicionalmente, se encuentra en implementación un proyecto para automatización de la gestión documental de la Gobernación de Caldas liderado por la Secretaría Privada y la Secretaría de Planeación del Departamento. Este proyecto pretende alinear diferentes procedimientos internos y articular con las estrategias documentales establecidas en el programa de gestión de documentos según las directrices del Archivo General de la Nación.

Es así como para este proyecto se han destinado cerca de 1.200.000.000 para la “Implementación del Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de archivo”, que impactaran el tratamiento de PQRSD y definirán de manera automática el destino, el almacenamiento, el tratamiento y la trazabilidad de toda la información que entre y se genere en la Gobernación.

## ANEXO 1

### TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT

Número Trámite	Trámite	Secretaría/Unidad	Estado del Trámite
8941	Ampliación del servicio educativo	Educación	Inscrito
5122	Anulación de las tornaguías	Hacienda/Rentas	Inscrito
4895	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Desarrollo	Inscrito
11494	Aprobación de reformas estatutarias de ligas y clubes deportivos	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
17007	Ascenso en el escalafón nacional docente	Educación	Inscrito
17003	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Educación	Inscrito
8915	Autorización de calendario académico especial	Educación	Inscrito
16985	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Educación	Inscrito
8943	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Educación	Inscrito
8942	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Educación	Inscrito
9014	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Educación	Inscrito
17012	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
14645	Cancelación de la personería jurídica de ligas y clubes deportivos	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
15951	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Hacienda/Tránsito	Inscrito
17000	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Educación	Inscrito
17001	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Educación	Inscrito
16977	Cesantías parciales para docentes oficiales	Educación	Inscrito
8947	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Educación	Inscrito
8956	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Educación	Inscrito
8960	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	Educación	Inscrito
8964	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Educación	Inscrito
9013	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Educación	Inscrito

20198	Duplicado de placas de un vehículo automotor	Hacienda/Tránsito	Inscrito
14731	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Hacienda/Tránsito	Inscrito
14736	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales	Hacienda/Tránsito	Inscrito
14738	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	Hacienda/Tránsito	Inscrito
14735	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional	Hacienda/Tránsito	Inscrito
5883	Impuesto de registro	Hacienda/Rentas	Inscrito
15368	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
10917	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Desarrollo	Inscrito
14108	Inscripción de dignatarios de ligas y clubes deportivos	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
17040	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	Hacienda/Tránsito	Inscrito
8108	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Desarrollo	Inscrito
5143	Legalización de las tornaguías	Hacienda/Rentas	Inscrito
9016	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Educación	Inscrito
8892	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Educación	Inscrito
9012	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Educación	Inscrito
16986	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Educación	Inscrito
16982	Pensión de jubilación por aportes	Educación	Inscrito
16991	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Educación	Inscrito
16988	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Educación	Inscrito
16990	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Educación	Inscrito



14122	Reconocimiento de la personería jurídica de ligas y asociaciones deportivas	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
15448	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
10998	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
15380	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
15469	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
16670	Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo	Hacienda/Rentas	Inscrito
9015	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Educación	Inscrito
16992	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Educación	Inscrito
17002	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Educación	Inscrito
6874	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	Hacienda/Rentas	Inscrito
16978	Sustitución pensional para docentes oficiales	Educación	Inscrito
5955	Tornaguía de movilización	Hacienda/Rentas	Inscrito
6844	Tornaguía de reenvíos	Hacienda/Rentas	Inscrito
6859	Tornaguía de tránsito	Hacienda/Rentas	Inscrito
14564	Certificación de existencia y representación legal de las ligas y asociaciones deportivas	Jurídica/Cuentas y contratos	Inscrito
17582	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Desarrollo	Inscrito

## TRÁMITES EN CREACION

Número Trámite	Trámite	Secretaría/Unidad	Estado del Trámite
	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Hacienda/Rentas	En Creación
	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Educación	En Creación

## TRÁMITES EN CORRECCIÓN

Número Trámite	Trámite	Secretaría/Unidad	Estado del Trámite
20200	Blindaje de un vehículo automotor	Hacienda/Tránsito	En Corrección
20187	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	Hacienda/Tránsito	En Corrección
16660	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Hacienda/Rentas	En Corrección
20186	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	Hacienda/Tránsito	En Corrección
17093	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Educación	En Corrección
25031	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero	Hacienda/Rentas	En Corrección
25030	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	Hacienda/Rentas	En Corrección
25026	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero	Hacienda/Rentas	En Corrección
17566	Impuesto al degüello de ganado mayor	Hacienda/Rentas	En Corrección
3425	Impuesto sobre vehículos automotores	Hacienda/Rentas	En Corrección
20184	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Hacienda/Tránsito	En Corrección
20195	Matrícula de vehículos automotores	Hacienda/Tránsito	En Corrección
9011	Renovación de matrícula de estudiantes	Educación	En Corrección
20204	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	Hacienda/Tránsito	En Corrección

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE CALDAS

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

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción</b>	1.1	Difusión de la política de administración del riesgo a través de los medios tecnológicos dispuestos en la gobernación	Documento controlado	Secretaria de Planeación Comunicaciones	Enero de 2018
<b>Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos	Secretaria de Planeación	Junio de 2018
	2.2	Evaluación y control de los riesgos de corrupción	Mapa de riesgos actualizado	Control Interno/Secretarías	Julio de 2018
<b>Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación</b>	3.1	Publicación en los medios tecnológicos del mapa de riesgos de corrupción	Publicación del mapa	Gobierno abierto Comunicaciones	Enero de 2018
<b>Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión</b>	4.1	Levantamiento de acciones de mejora de los resultados de la auditoria de la gestión del riesgo	Plan de mejoramiento	Planeación y lideres de proceso.	Julio de 2018
	4.2	Consolidar el plan de mejoras de la gestión del riesgo	Plan de mejoramiento	Secretaria de Planeación	Julio de 2018
<b>Subcomponente/proceso 5 Seguimiento</b>	5.1	Seguimiento del plan de mejoramiento	Informe de auditoria	Control interno	Octubre de 2018
	5.2	Presentación de informes cuatrimestrales del estado del riesgo de corrupción	Informes	Control interno	Abril-Agosto-Diciembre de 2018
	5.3	Publicación de los informes cuatrimestrales del estado de riesgo de corrupción	Publicación web site	Gobierno abierto	Abril-Agosto-Diciembre de 2018

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE CALDAS**

**Componente 2: Racionalización de tramites**

Nombre del trámite, proceso O procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a Realizar al trámite, proceso o Procedimiento	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Dependencia Responsable	Fecha realización	
Impuesto de registro	Administrativo	Ampliación de puntos de atención	Los contribuyentes realizan el pago directamente en la notaria del departamento donde realizan la escritura, cuando la escritura se realiza en alguna notaria que no pertenece al departamento deben dirigirse a realizar el tramite en la ciudad de Manizales en la oficina de registro de la Unidad de Rentas	Incluir las oficinas de instrumentos públicos en la pre liquidación del impuesto por medio del sistema VUR	Al evitar el desplazamiento hasta la ciudad de Manizales, el ciudadano se vera beneficiado en la reducción de tiempo y dinero	Rentas	1/01/2018	1/12/2018
Impuesto de registro	Interoperabilidad	Cadena de tramites	Los contribuyentes que poseen escrituras de años pasados sin registrar, deben solicitar en la alcaldía del municipio donde se encuentre ubicado el bien, el paz y salvo del predial donde se pueda verificar el avalúo actual	Permitir consultas de los avalúos de los bienes cuando sea necesario para la liquidación del impuesto	Al evitar el desplazamiento, el ciudadano se vera beneficiado en la reducción de tiempo y dinero	Rentas	1/01/2018	1/12/2018
Legalización de tornaguías	Administrativo	actualmente hay un borrador para modificar al Decreto 3071 con el fin de eliminar el estiker y que el trámite pase a ser electrónico, con ello no se tendría que presentar en la Unidad de Rentas el documento físico,	El contribuyente debe presentar la tornaguía original en la Unidad de Rentas (presencial)	La unidad de Rentas departamentales está en desarrollo de herramientas tecnológicas para la presentación de declaraciones del impuesto al consumo, sub proceso del acto de legalización de tornaguías. Este desarrollo es la implementación del recaudo a través de 3 bancos (Davivienda, Bancolombia, Itau) más banco de occidente. se pretende la implementación del botón de pago desde la declaración, reduciendo los costos operativos para el contribuyente y riesgos por movimiento de dinero en efectivo o cheques hasta el banco.	Evitar el desplazamiento del contribuyente a las instalaciones de la Gobernación de Caldas	Rentas	1-feb-18	1-sep-18

Reenvíos de tornaguías	Administrativo	Con el borrador del modificatorio ya no tendría que hacerse de manera personal el trámite en la Unidad de Rentas	(administrativo) cancela el valor correspondiente al desestampillaje y reclama la tornaguía en la unidad de Rentas.	La unidad de Rentas departamentales está en desarrollo de herramientas tecnológicas para la expedición de tornaguías de tránsito declarado vía web, esto implica que el contribuyente no tendrá que depender de los horarios de la Unidad de Rentas, teniendo la posibilidad de generarlas desde sus propias instalaciones con disponibilidad 24/7, eliminando los tiempos de desplazamiento a reclamar la tornaguía.	Evitar el desplazamiento del contribuyente a las instalaciones de la Gobernación de Caldas	Rentas	1-feb-18	1-sep-18
	tecnológico		(tecnológico) él contribuyente solicita mediante la página <a href="https://consumo.syc.com.co/decweb">https://consumo.syc.com.co/decweb</a> . Tornaguía de reenvío según lo indicado en el decreto 3071 de 1997 artículo 8,			Sistemas y Computadores S.A.		
Declaración de Impuesto al consumo productos nacionales.	Administrativo	Convenio con nuevos bancos, compra de código de barras, desarrollo de plata forma web con proveedores	El contribuyente debe presentar tres (3) copias en banco occidente a nivel nacional junto con el pago (efectivo o cheque) y el banco hace llegar la copia a la Unidad de Rentas Caldas	proceso mediante el cual la unidad de Rentas permitirá a sus contribuyentes mejorar la forma de pago en las declaraciones de impuesto al consumo de productos nacionales, implementando una página con pagos PSE	Evitar el desplazamiento del contribuyente a bancos, mejorar la seguridad ya que no tiene que realizar movimiento de dinero en efectivo o cheque	Rentas	1-feb-18	1-sep-18
Expedición de Tornaguía de tránsito declarado.	Administrativo	adicionar otras posibilidades para generar tornaguías de tránsito declarado	el contribuyente envía la solicitud de tornaguía (correo elect) a Rentas, rentas genera tornaguía de tránsito, y entrega al contribuyente.	permitirá que el contribuyente generé desde sus oficinas las tornaguías de tránsito declarado	1- Evitar el desplazamiento del contribuyente. 2- no estaría limitado por horarios de atención al público 3- disponibilidad 24/7	Rentas	1-feb-18	1-jul-18
	tecnológico	realizar el desarrollo técnico en el sistema de información (infoconsumo)				Sistemas y Computadores S.A. / bancos interesados		

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE CALDAS**

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1	Actualización permanente de indicadores de gestión del plan de desarrollo	Indicadores tablero de mando	Secretaría de Planeación	Enero a diciembre de 2018
	2.1	Generar espacios de formación para la participación ciudadanía y control social	Mesas de trabajo	Gobierno Abierto	Julio a diciembre de 2018
<b>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.2	Encuentros regionales con la ciudadanía	5 encuentros regionales	Secretaría de Planeación	Octubre a diciembre de 2018
	2.3	Audiencias públicas de Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Secretaría de Planeación	Noviembre a diciembre de 2018
	2.4	Feria de Transparencia	Feria	Gobierno Abierto	Noviembre de 2018
	2.5	Espacios de participación ciudadana por medio de foros temáticos para la rendición e cuentas	Foros	Secretaría de Planeación Gobierno Abierto	Junio a diciembre de 2018
<b>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Realizar concursos de conocimientos sobre la Gestión de la gobernación con incentivos para la funcionarios y contratistas de la gobernación.	Concursos	Gestión Talento Humano	Junio 2018
<b>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	Encuesta de evaluación de la audiencia de Rendición de cuentas	Evaluación del informe	Secretaría de Planeación	Noviembre de 2018
	4.2	Encuesta de evaluación de la feria de transparencia	Evaluación	Gobierno Abierto	Noviembre de 2018
	4.3	Encuesta de evaluación del foro de gobierno abierto	Evaluación	Gobierno Abierto	Octubre de 2018
	4.4	Encuesta de calidad de las mesas regionales con la comunidad	Evaluación	Gobierno Abierto	Julio a diciembre de 2018



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE CALDAS**
**Componente 4: Servicio al ciudadano**

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> <b>Estructura administrativa y</b> <b>Direccionamiento</b> <b>estratégico</b>	1.1	Procedimiento de atención al ciudadano	Documento de procedimiento	Atención al Ciudadano	Junio de 2018
	1.2	Sensibilización de atención al ciudadano y cultura de servicio para servidores públicos y contratistas	Sensibilización funcionarios y contratistas	Gestión Talento Humano	Abril de 2018
	1.3	Institucionalizar comité MIPG	Comité	Secretaría de Planeación	Octubre 2018
<b>Subcomponente 2</b> <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades Implementación de la NTC 5854 y Convertic. Primer seguimiento	Mejora accesibilidad	Jefatura de Sistemas	Julio de 2018
	2.2	Implementación foro virtual de transparencia	Foro Virtual	Gobierno Abierto	Agosto a diciembre de 2018
	2.3	Implementación del sistema de Gestión de documentos, ventanilla única, PQRSD y comunicaciones oficiales	Sistema Funcionando	Gobierno Abierto	Julio de 2018
	2.4	Implementación de ventanilla única en municipios	Ventanilla única municipios	Secretaria Privada Secretaria de Planeación	Noviembre 2018
<b>Subcomponente 3</b> <b>Talento Humano</b>	3.1	Capacitación y sensibilización de los funcionarios de Atención al Ciudadano	Funcionarios capacitados	Gestión Talento Humano	Abril de 2018
<b>Subcomponente 4</b> <b>Normativo y procedimental</b>	4.1	Reglamentación por medio de un acto administrativo la utilización del sistema de gestión documental y comunicaciones oficiales	Comunicado oficial	Secretaría Privada	Diciembre de 2018

<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Caracterización de ciudadanos	Documento de procedimiento	Gobierno Abierto	Octubre de 2018
	5.2	Crear una opción en el formulario Web PQRS para evaluar el servicio	Opción en el formulario	Jefatura de Sistemas	Julio de 2018
	5.3	Medir la satisfacción del ciudadano en relación a tramites y servicios de la oficina de atención al ciudadano	Encuesta	Gobierno Abierto	Abril, agosto y Diciembre

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE CALDAS

### Componente 5: Transparencia y acceso a a la información pública

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	1.1	Definir una política o procedimiento para la actualización permanente de la sección Transparencia y acceso a la información pública en el portal Web	Una política o procedimiento documentado	Gobierno Abierto	Julio de 2018
	1.2	Renovar el directorio de Información de servidores públicos, empleados y contratistas	Directorio actualizado	Talento Humano	Marzo de 2018
	1.3	Rediseño y construcción del mini sitio de Transparencia y acceso a la información Pública	Mini sitio de T/AI	Gobierno Abierto	Febrero de 2018
	1.4	Publicación de información contractual, Publicación de la ejecución de contratos, Publicación de procedimientos	Publicación de información contractual	Secretaria Jurídica	Febrero de 2018
	1.5	Publicación del Plan Anual de Adquisiciones	Publicación PAA	Secretaria Jurídica	Enero de 2018
	1.6	Divulgación de datos abiertos	Portal datos abiertos	Secretaria de Planeación	Enero a diciembre de 2018

	1.7	Protección en la publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Seguridad Web	Jefatura de sistemas	Julio de 2018
	1.8	Informes trimestrales de seguimiento de los compromisos de transparencia	Informe	Gobierno Abierto	Marzo, junio, Septiembre, Diciembre
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.1	Oficializar el principio de gratuidad y costos de producción de la información pública	Documento oficial	Secretaria de Hacienda	Junio de 2018
	2.2	Mejoramiento del formulario electrónico PQRSD, dispuesto en el sitio web oficial, en un formato que cumpla con los lineamientos definidos por la estrategia de Gobierno en Línea.	Formulario electrónico	Jefatura de sistemas	Agosto de 2018
	2.3	Habilitar la opción de que la ciudadanía pueda crear una denuncia anónima. Y habilitar el canal antifraude y denuncia segura	Opción de denuncia anónima	Jefatura de sistemas	Agosto de 2018
	2.4	Respuestas oportunas a peticiones que se realicen por medio del módulo de PQRS de la Gobernación. Permanente	80% de Oportunidad en respuestas	Atención al ciudadano	Enero a diciembre de 2018
<b>Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Identificación y registro de los activos de información por secretaría	Inventario por secretaria	Todas las secretarías	Abril de 2018
	3.2	Elaboración y publicación del inventario de activos de Información.	Inventario de Activos	Gobierno abierto	Abril de 2018
	3.3	Publicación del esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información	Gobierno abierto	Abril de 2018
	3.4	Calificación del inventario de la información como clasificada y reservada para la elaboración del Índice de Información	Inventario de Información Calificada	Gobierno Abierto	Abril de 2018
	3.5	Publicación del Índice de información Clasificada y Reservada	Índice de información	Gobierno abierto	Abril de 2018

	3.6	Socialización del programa de gestión de documentos	Socialización Programa	Secretaria General	Junio de 2018
<b>Subcomponente 4</b> <b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	4.1	Adecuación en la página Web el aplicativo de Min tic para el acceso a las personas que se encuentren en condiciones de discapacidad	Instalar App Convertic	Jefatura de sistemas	Julio de 2018
<b>Subcomponente 5</b> <b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Generación de informes de solicitudes de acceso a información.	Solicitudes Recibidas Solicitudes trasladadas a otras instituciones Tiempos de respuesta Solicitudes en las que se negó el acceso	Atención al ciudadano	Junio y diciembre de 2018

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE CALDAS

### Componente 6: Otras iniciativas adicionales

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Otras Iniciativas</b>	1	Publicar Inicialmente los procesos de contratación de Mínima Cuantía desde su etapa pre contractual en el Sistema Electrónico de Contratación Pública	Procesos de Mínima cuantía publicados en SECOP II	Secretaria Jurídica	Febrero a diciembre de 2018
<b>Otras Iniciativas</b>	2	Adopción de Pliegos Estándar para todos los procesos de contratación pública que sean aplicables	2 informes de los procesos de contratación pública adoptados con pliegos estándar	Secretaria Jurídica	Junio y diciembre de 2018
<b>Otras Iniciativas</b>	3	Utilizar los Acuerdos Marco de Precios y la Tienda Virtual del Estado en los procesos de contratación pública	2 informes de los contratos realizados utilizando los acuerdos	Secretaria Jurídica	Junio y diciembre de 2018

www.caldas.gov.co



			marco. Incluir beneficio de reducción de costos en la gestión.		
<b>Otras Iniciativas</b>	4	Conformación del equipo interdisciplinario de la Gobernación de Caldas para la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (Plan A/AC)	Conformación del Equipo de trabajo Red interna de Transparencia	Gobierno Abierto	Febrero de 2018
<b>Otras Iniciativas</b>	5	Declaración de Bienes y Rentas publicada en la web	Declaración de Bienes y Rentas publicada en la web	Gestión Talento Humano	Febrero de 2018
<b>Otras Iniciativas</b>	6	Cumplimiento de Ley de Archivos. Creación del Sistema de Gestión Documental	Elaboración integral de archivo Elaboración del programa de Gestión Documental Elaboración del PINAR Elaboración del reglamento interno de Archivo y Correspondencia Elaboración de TVD	Secretaria General Gobierno Abierto	Febrero de 2018
<b>Otras Iniciativas</b>	7	Informe semestral de seguimiento del plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (Plan A/AC)	Publicaciones informes de avances	Control Interno	Junio y diciembre de 2018



SECIPLANACIÓN  
GOBIERNO DE CALDAS

Territorio  
de Oportunidades

www.caldas.gov.co



### Consolidación del documento:

*Juan Felipe Jaramillo*  
**Juan Felipe Jaramillo**  
Secretario de Planeación  
Gobernación de Caldas

Indicativas	Anticipación y atención al Ciudadano (Plan VAVC)	Plan de acciones	Control Interno diciembre de 2018
Otras	Informe semestral de cumplimiento del Plan de	Plan de EAD	Gobierno Aprobado diciembre de 2018
Indicativas	Cumplimiento de Ley de Archivos - Asociación	de Incentivo de	Gobierno Aprobado diciembre de 2018
Otras	Declaración de Bienes y Rentas hechas en la web	de Incentivo de	Gobierno Aprobado diciembre de 2018
Indicativas	Atención y Atención al Ciudadano (Plan VAVC)	de Incentivo de	Gobierno Aprobado diciembre de 2018
Otras	Comunicación del estado interdisciplinario de la	de Incentivo de	Gobierno Aprobado diciembre de 2018



**GOBIERNO DE CALDAS**  
CALDAS TERRITORIO DE OPORTUNIDADES

www.caldas.gov.co



1571 60 8982444 Ext:300 2301-2302

Edificio Gobernación de Caldas Piso 3 Manizales, Caldas

atencionciudadano@gobernacioncaldas.gov.co