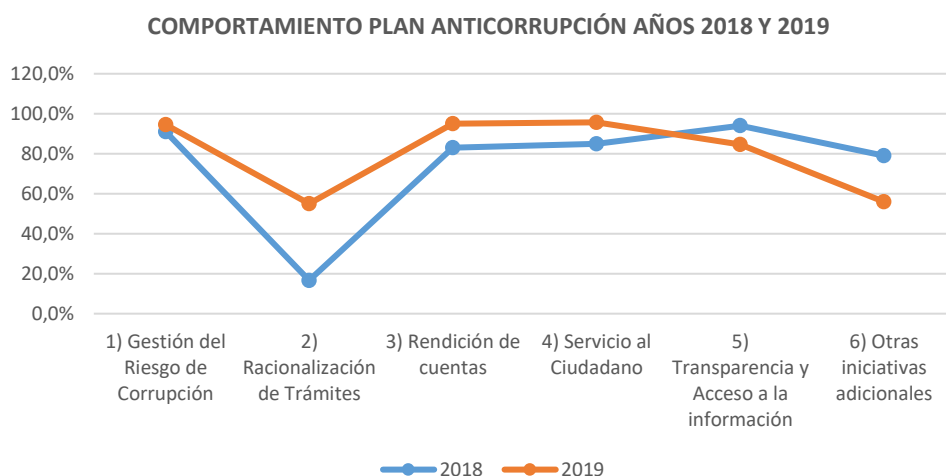


DIAGNOSTICO DEL PLAN ATICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CUIDADANO

CONTEXTO ESTRATEGICO PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Gobierno de Caldas finalizó el período de gobierno con un cumplimiento del PAAC 2019 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del 81.13%, según evaluación de la oficina de Control Interno en diciembre de 2019. En relación con el año inmediatamente anterior este puntaje bajo 5 puntos porcentuales indicando un bajo cumplimiento en los componentes de racionalización de trámites y otras iniciativas con un cumplimiento del 55% y 56% respectivamente. Los demás componentes tuvieron un cumplimiento muy satisfactorio Gestión del Riesgo 94,5%, rendición de cuentas 95%, servicio al ciudadano del 95,7% y transparencia y acceso a la información pública del 84,6%.

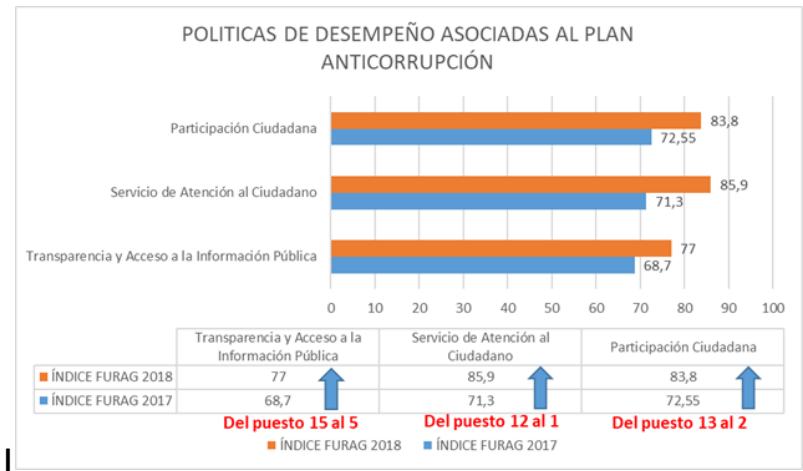
Como se observa, en el siguiente gráfico entre el 2018 y el 2019, en la mayoría de los componentes el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano creció a excepción del transparencia y acceso a información pública en donde la evaluación relacionada con el programa de gestión de documentos y las tablas de retención documental quedaron pendientes y Otras Iniciativas en donde los reportes jurídicos de los acuerdos de la tienda virtual no fueron presentados.



El año 2019 en materia de transparencia, la Gobernación de Caldas tuvo la oportunidad de exponer los proyectos de contrataciones abiertas en ABRELATAM Quito; Abrelatam es una desconferencia en la que personas de diversos sectores, como sociedad civil, academia, empresa privada, gobierno y ciudadanía, participan construyendo debates sobre temáticas relacionadas a los datos abiertos y el gobierno abierto, vinculadas a áreas como derechos humanos, servicios públicos, transparencia, contratación pública, participación ciudadana,

nuevas tecnologías y muchas más. En este evento latinoamericano además participó CONDATOS, organismo internacional que promueve la discusión de temas relacionados al ecosistema de datos abiertos y gobierno abierto. La participación de la Gobernación de Caldas en este evento internacional se debió al desempeño en materia de contratación en línea desarrollada durante el año 2019 a través del SECOP 2, puso a la Gobernación como caso exitoso en materia de contrataciones abiertas entre organismos de orden territorial.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ha tomado importancia no sólo en la institución sino también en el entorno ciudadano, despertando el interés de grupos sociales, academia, veedores y funcionarios. A través de la Oficina de Gobierno Abierto, el Gobierno de Caldas, obtuvo significativos resultados en 2019 en la aplicación de 3 políticas públicas establecidas en el PAAC a nivel nacional, se logró un ranking entre los primeros 5 puestos nacionales según FURAG Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión del DAFP Departamento Administrativo de la Función pública, ubicando a la Gobernación de Caldas en el 1º puesto en Atención del Servicio al Ciudadano, 2º puesto en Participación Ciudadana y 5º puesto en transparencia y Acceso a la información pública, entre 32 departamentos; podemos observar en la siguiente tabla, cómo en el término de 1 año se logran saltos de 10, puestos en el ranking nacional.



Este resultado indica la disposición del Gobierno de Caldas por darle cumplimiento a las políticas que constituyen el PAAC.

Al igual que en los años anteriores, la construcción del PAAC para la vigencia 2020, ha sido elaborado bajo las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del DAFP y otros requisitos legales como los definidos en las normas que se relacionan a continuación:

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 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—
	Decreto 4637 de 2011 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.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroega 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	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 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		Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Trámites		Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Arts. 1 y siguientes
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 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	Ley 1712 de 2014 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	Ley 1474 de 2011 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.
	Decreto 1649 de 2014 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.

Tabla No. 1. Normativa Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: 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.

a) Riesgos de Corrupción

El año 2019, en materia de riesgos de corrupción la Gobernación de Caldas quiso repensar las estrategias para la identificación, gestión y controles para la mitigación. Es así como la oficina de Gobierno Abierto adelantó un proceso en las 14 secretarías para actualizar los riesgos de corrupción dentro del contexto del Estatuto Anticorrupción; se identificaron 44 riesgos de corrupción, dentro los cuales 28 riesgos que representan el 64% se encuentran en riesgo moderado y 16 riesgos que representan el 36% en caso de materializarse serían catastróficos.



La matriz en la que se puede visualizar los riesgos de corrupción su calificación y el plan de mitigación se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://caldas.gov.co/index.php/inicio/mecanismos-de-control/transparencia-1/matriz-de-riesgos-de-corrupcion-2019/download>

<https://caldas.gov.co/index.php/inicio/mecanismos-de-control/transparencia-1/6-planeacion/6-5-plan-anticorrupcion/2019>

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

A través de la página WEB, se mantiene vigente y disponible el sistema de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, para la ciudadanía. Las Denuncias poseen un atributo que permite al ciudadano la protección de sus datos cuando se desee realizar una denuncia anónima. Disponible en el siguiente enlace:

<http://ventanillaunica.caldas.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/#/login>

Una apuesta por la activación del canal de denuncia segura y de denuncia anónima, fue una campaña motivacional hacia el ciudadano que pretendía incentivar el uso de los canales dispuestos por la Gobernación de Caldas para denunciar actos de corrupción, usando los vehículos de la gobernación con información, haciendo visible los canales dispuestos por el

Gobierno de Caldas para atender los requerimientos de los ciudadanos: Línea gratuita de denuncia 018000916934 y el correo electrónico denuncie@gobernaciondecaldas.gov.co

Actualmente este sistema de denuncia está disponible en el siguiente enlace:

<http://ventanillaunica.caldas.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/#/login>

Como se menciona líneas arriba, la política de atención de servicio al ciudadano ocupó en el 2019 el 1º. puesto Nacional entre 32 departamentos según FURAG, este logro se debió en gran proporción a la implementación de la Estrategia de Atención del Servicio al Ciudadano establecida en el CONPES 3785 del Departamento Nacional de Planeación DNP. Con el apoyo de DNP, se pudo realizar el diagnóstico de percepción ciudadana y llevar a cabo la caracterización de los ciudadanos, insumo importante a la hora de construir la política interna de Atención y Servicio al Ciudadano que hoy en día se encuentra autorizada y socializada.

b) Trámites y servicios de la Entidad.

En todos los procesos misionales se encuentran concentrados los servicios de la Gobernación de Caldas y es en ese sentido que se priorizan los trámites de impacto en la ciudadanía y luego de ello registrarlos en la plataforma SUIT.

En el año 2019 el enfoque de los trámites se mantuvo en el área de Gestión de Ingresos específicamente Tránsito y en Impuesto y registro. Sin embargo, este componente en el PAAC obtuvo una muy baja calificación 55% debido a que no se cumplieron en su totalidad los compromisos pactados. Es así que como para la presente vigencia año 2020 se determinó realizar la racionalización de 1 trámite registrado y aprobado por los parámetros del SUIT en la Secretaría de Educación denominado “Concesión de reconocimiento de establecimiento educativos oficiales”.

Necesidades orientadas hacia la racionalización y simplificación de trámites

A través de la oficina de Gestión de la Información, la Gobernación de Caldas desarrollará para la vigencia 2020 una estrategia para identificar, actualizar y priorizar los trámites que requieren racionalización y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano con el apoyo de las secretarías de la Gobernación.

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

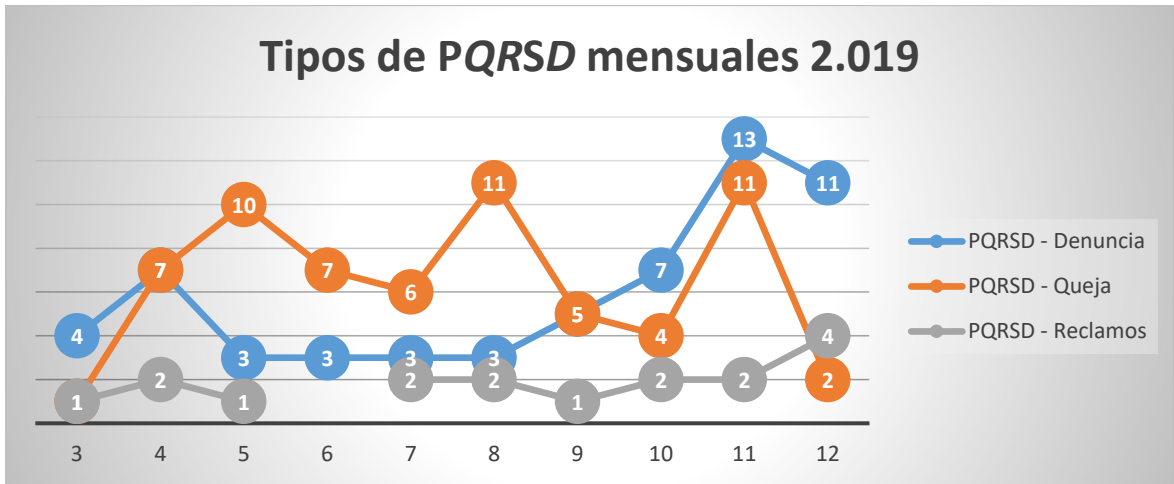
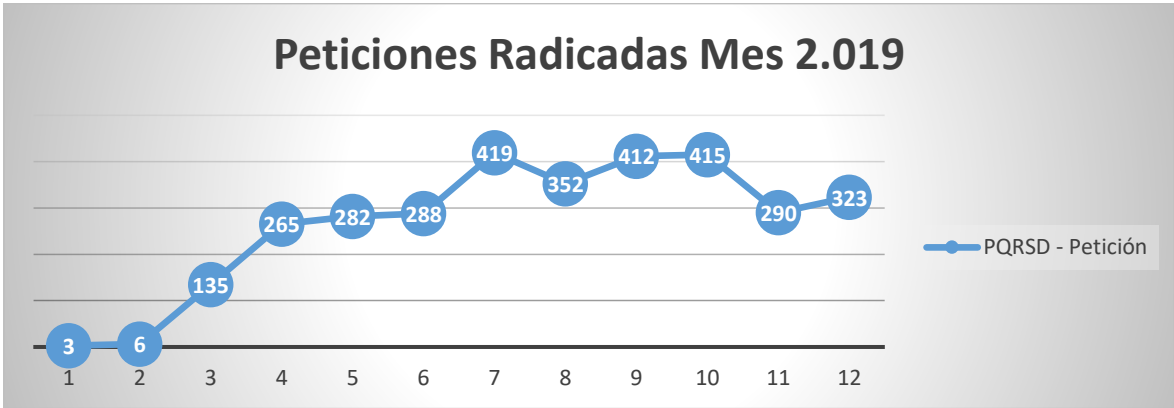
En el marco de la rendición de cuentas, la Secretaría de Planeación, la Secretaría Privada y el área de comunicaciones, realizaron 23 rendiciones de cuentas, en las que se abarcaron la mayoría de los municipios del departamento. Este ejercicio además proporcionó un diálogo

directo con el Gobernador y con todo su Gabinete estableciendo relaciones beneficiosas entre ambas partes.

La audiencia final de rendición de cuentas para la vigencia de 2019 se realizó en día 10 de octubre diciembre en el auditorio de la Universidad Nacional, con la participación de 150 personas, se expusieron los temas oficiales entorno al seguimiento al Plan de Desarrollo y la gestión del Departamento en este periodo. El informe de rendición de cuentas está disponible en el siguiente enlace:

<https://caldas.gov.co/index.php/inicio/mecanismos-de-control/transparencia-1/6-planeacion/6-11-rendicion-de-cuentas/2019>

c) **Atención al ciudadano:**



El proyecto de EXODO, desde su implantación año 2019, ha venido registrando las PQRSD de los ciudadanos caldenses mostrando un dinamismo en el uso de los canales. Cómo se puede observar en el gráfico anterior en el mes de noviembre los ciudadanos hicieron mayor uso de estos instrumentos de participación ciudadana, en tal sentido podemos inferir que la aceptación y la participación ciudadana en el uso de Forest, ha permitido el registro de PQRSD a través de los diferentes canales y mantenido una comunicación abierta con entre el gobierno y los ciudadanos.

d) Avance en la implementación de la Ley de Transparencia

La Oficina de Gobierno Abierto de la Gobernación de Caldas ha liderado el plan de acción para la implementación de la Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública ley 1712 de 2014; al 31 de diciembre del 2019, se presentó un 94% de cumplimiento de requerimientos. Comparando los resultados con el año inmediatamente anterior 2018, se aumentaron 2 puntos porcentuales, lo que incidió en un resultado satisfactorio del FURAG.

Solemos preguntarnos ¿porqué razón no alcanzamos un 100% de cumplimiento?. Para el caso que nos ocupa una debilidad es el pleno cumplimiento de la Ley General de archivos que incide en el cumplimiento de los requerimientos de la ley de transparencia. Es así como para el año 2020, se fortalecerán procesos de gestión documental y archivo de la Gobernación.

La información relativa a la ley 1712 sigue manteniéndose dispuesta en el micrositio de transparencia, al cual se puede acceder en el siguiente enlace:

<https://caldas.gov.co/index.php/inicio/mecanismos-de-control/documentos-transparencia>



En el año 2020, se destacarán procesos de nuevas formas de visualización de información, como el portal de contratación pública, a través de una dashboard de tableau, para que se haga la consulta de la contratación realizada por la Gobernación de Caldas, con el fin de disponer para la ciudadanía información de contratos para el control social y fiscal. Las fuentes de esta información serán las plataformas de contratación de la Agencia de Contratación Colombia Compra eficiente SECOP 1 Y SECOP 2.

ANEXO 1

TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT

Número	Fecha de Registro	Nombre
14645	17/12/2019	Cancelación de la personería jurídica de ligas y clubes deportivos
16991	17/12/2019	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales
8108	17/12/2019	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado

17003	17/12/2019	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial
8964	18/12/2019	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial
9012	17/12/2019	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
17566	19/12/2019	Impuesto al degüello de ganado mayor
8941	17/12/2019	Ampliación del servicio educativo
20200	18/12/2019	Blindaje de un vehículo automotor
10998	17/12/2019	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado
20186	19/12/2019	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor
17007	17/12/2019	Ascenso en el escalafón nacional docente
16660	18/12/2019	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido
3425	19/12/2019	Impuesto sobre vehículos automotores
16978	17/12/2019	Sustitución pensional para docentes oficiales
9014	17/12/2019	Cambio de sede de un establecimiento educativo
16670	17/12/2019	Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo
14735	17/12/2019	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional
9013	17/12/2019	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título
9016	17/12/2019	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos
17093	18/12/2019	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales
8960	17/12/2019	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado
16990	17/12/2019	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales
75317	19/12/2019	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios
8943	17/12/2019	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado
14122	17/12/2019	Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte
15368	17/12/2019	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
8947	17/12/2019	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
4895	17/12/2019	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
20204	19/12/2019	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor
8915	17/12/2019	Autorización de calendario académico especial
14731	17/12/2019	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias
10917	17/12/2019	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
20198	17/12/2019	Duplicado de placas de un vehículo automotor

25026	19/12/2019	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero
5955	17/12/2019	Tornaguía de movilización
75269	18/12/2019	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago
11494	17/12/2019	Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte
17000	17/12/2019	Cesantía definitiva para docentes oficiales
16982	17/12/2019	Pensión de jubilación por aportes
20195	18/12/2019	Matrícula de vehículos automotores
14736	17/12/2019	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales
17002	17/12/2019	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales
5143	17/12/2019	Legalización de las tornaguías
6859	17/12/2019	Tornaguía de tránsito
25031	18/12/2019	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero
8956	17/12/2019	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado
20187	19/12/2019	Cambio de carrocería de un vehículo automotor
5122	17/12/2019	Anulación de las tornaguías
15380	17/12/2019	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
14564	17/12/2019	Certificación de existencia y representación legal de las ligas y asociaciones deportivas
25030	19/12/2019	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero
15469	17/12/2019	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
6844	17/12/2019	Tornaguía de reenvíos
15951	17/12/2019	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor
17012	19/12/2019	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
20184	19/12/2019	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor
75310	19/12/2019	Sobretasa departamental a la gasolina motor
16977	17/12/2019	Cesantías parciales para docentes oficiales
17040	17/12/2019	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT
15448	17/12/2019	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
75308	19/12/2019	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
14108	17/12/2019	Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte
8942	17/12/2019	Cambio de propietario de un establecimiento educativo

8892	17/12/2019	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media
75311	19/12/2019	Certificado de paz y salvo
17001	17/12/2019	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido
16988	17/12/2019	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales
16992	17/12/2019	Reliquidación pensional para docentes oficiales
5883	17/12/2019	Impuesto de registro
14738	17/12/2019	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional
16985	17/12/2019	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado
16986	17/12/2019	Pensión de jubilación para docentes oficiales
9015	17/12/2019	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
17582	17/12/2019	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
6874	17/12/2019	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo
75309	19/12/2019	Condonación del impuesto de vehículos
9011	19/12/2019	Renovación de matrícula de estudiantes

Se adjunta a este documento:
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
Matriz de Riesgos de corrupción de la Gobernación


VALENTÍN SIERRA
Secretario de Planeación
(original firmado)

[illegible]

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE CALDAS 2020
Componente 2: Racionalización de trámites

N°	Nombre del trámite, proceso O procedimiento	Situación Actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo de Racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final Implementación	Responsable
1	Concesión de reconocimiento o de establecimientos educativos oficiales Verificación de (Novedades establecimientos educativos)	Los usuarios deben acceder a diferentes trámites para realizar sus solicitudes de novedades de reconocimiento o Licencia de funcionamiento a establecimientos educativos, lo cual ocasiona confusión y reproceso tanto a la Secretaría de Educación como a los solicitantes. Para la realización de dichos trámites los usuarios de los 26 municipios no certificados del departamento se deben desplazar a la secretaría de educación, ubicada en la ciudad de Manizales, lo que les implica pago de transporte y alimentación (en promedio \$80.000) y en un tiempo más o menos de un día. La respuesta a estos trámites tarda más o menos 6 meses.	Fusionar los diferentes trámites relacionados con: Reconocimiento o licencia de funcionamiento de establecimientos educativos (cierre de I. E., cambio de domicilio, cambio de representante legal, ampliación de servicios educativos, entre otros. Se implementará un formato que contenga todas las novedades de establecimientos educativos. Este documento se cargará en la página WEB sedcaldas.gov.co de la Secretaría de Educación, link de inspección y vigilancia, de donde los usuarios lo pueden descargar, diligenciar, escanear y hacer llegar via correo electrónico lquintero@sedcaldas.gov.co, a este despacho para su trámite. La inversión económica que debe hacer el usuario es en promedio \$5.000) y en tiempo alrededor de 1 hora. La respuesta tarda más o menos 2 meses.	Disminución del tiempo invertido por parte de los usuarios en el diligenciamiento, pasando de un día a una hora . Adicionalmente se reduce el tiempo del personal administrativo de la dependencia de la Secretaría de Educación y optimización de materiales de oficina.(atención presencial del usuario, impresión de formularios, explicación de cada paso, etc) y pasando de 6 meses a 2 meses en el tiempo de respuesta.	Correo electronico: (Tecnologica) Formulario (administrativa)	1. Los formularios y las orientaciones para solicitud de tramite de novedades de reconocimiento o licencia de funcionamiento de establecimientos educativos se encuentran en la página de la Secretaría de Educación, los usuarios los pueden descargar, diligenciar y hacer llegar a la unidad de inspección y vigilancia vía correo electrónico. 2. El tiempo y el dinero invertidos por parte de los usuarios pasa de \$80.000 a 5.000 y de un día a una hora. 3. El tiempo de respuesta de la Secretaría a los usuarios pasa de 6 meses a 2 meses.	3/01/2019	29/05/2019	31/07/2019	Secretaría de Educación / Unidad de inspección y vigilancia

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

