



GOBERNACIÓN DEL CAUCA  
OFICINA ASESORA DE PLANEACION

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



**cauca**  
Todas las oportunidades

**Temístocles Ortega Narváez**  
**Gobernador Del Cauca**  
**2012 – 2015**

Daniel Luna Fals  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Equipo de trabajo Oficina Asesora de Planeación

María Claudia Carvajal Ordóñez  
María Victoria Ortega Imbachi

Enero de 2015



## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivos
  - 2.1 General
  - 2.1 Específicos
3. Componentes
  - 3.1 Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo
  - 3.2 Estrategia Anti trámites
  - 3.3 Rendición de Cuentas
  - 3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
4. Seguimiento y Control

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el marco constitucional y legal los departamentos deben estar comprometidos con la eficacia, la eficiencia, la equidad y la gestión democrática. Para este último propósito es necesario que las administraciones territoriales tengan una clara orientación hacia la transparencia, la rendición de cuentas, la promoción de la participación y la organización ciudadana.

La administración departamental del Cauca, se ha propuesto realizar un ejercicio de gobierno fundamentado en el respeto al ser humano y a la comunidad, ejecutar acciones con transparencia y construir confianza mutua a través de la discusión, construcción y promoción colectiva de las iniciativas que permitan superar limitantes y garanticen el acceso de la población a mayores niveles de bienestar; generar espacios de consulta efectiva y diálogo regional para la vinculación de todos los actores del departamento, en el análisis, diseño y ejecución de políticas públicas con enfoque diferencial de género, étnico y de grupos poblacionales.

Por esto la Gobernación del Cauca en el marco del Plan Departamental de Desarrollo 2012-2015 “Cauca: todas las Oportunidades”, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión eficaz, eficiente, transparente e integra, al servicio del ciudadano facilitando la participación de la sociedad civil, dotando de herramientas a la ciudadanía para el ejercicio de control a la gestión a través del fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, el fomento de una cultura de rendición de cuentas a partir de resultados y de la aplicación de la Política Nacional de Gobierno en Línea para mejorar la relación Gobierno – Ciudadano.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer mecanismos de participación ciudadana y fomentar una cultura de rendición de cuentas a partir de resultados, como garantía de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública departamental.

### **2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Mejorar el comportamiento fiscal y administrativo del departamento bajo principios de transparencia y buen gobierno mediante el uso eficiente, equitativo y responsable de los recursos públicos.
- ✓ Establecer mecanismos que garanticen el seguimiento a la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo y la rendición de cuentas.
- ✓ Mejorar niveles de eficiencia en la administración pública
- ✓ Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- ✓ Fortalecer los procesos de planeación y de gestión administrativa a partir del sistema integrado de gestión MECI
- ✓ Promover y fortalecer los espacios democráticos de participación, apoyo a las veedurías y mecanismos participativos e iniciativas ciudadanas de seguimiento y vigilancia a la ejecución de recursos públicos y defensa del bien común.

### **3. COMPONENTES**

#### **3.1. PRIMER COMPONENTE**

##### **IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

Entendido el Riesgo de Corrupción como la posibilidad que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la estrategia para administrarlos, generando alarmas y elaborando los mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

Factores como la debilidad en las instituciones, el temor a denunciar, la falta de información clara, veraz y oportuna, influyen y acrecientan los actos de corrupción en las entidades públicas.

La Administración Departamental, tiene claro que la función administrativa debe desarrollarse de conformidad con los principios constitucionales y legales, en especial los relacionados con la eficacia, eficiencia, responsabilidad y transparencia, de tal manera que permitan al departamento en concurrencia con los municipios mejorar los niveles de eficiencia en la administración pública. Para ello, debemos fortalecer los procesos de planeación y de gestión administrativa a partir del sistema integrado de gestión MECI – Calidad, asesorar a las administraciones municipales y ejecutar con efectividad el Programa de Desarrollo Institucional.

Así mismo y con el fin de prevenir actos de corrupción, en el marco del Plan Departamental de Desarrollo 2012 – 2015 “Cauca: Todas las Oportunidades”, la administración departamental fortalece los mecanismos de participación ciudadana y fomenta una cultura de rendición de cuentas a partir de resultados, como garantía de transparencia y eficiencia en la gestión pública departamental, además:

- ✓ Mejorará el comportamiento fiscal y administrativo del departamento bajo principios de transparencia, buen gobierno y mediante el uso eficiente, equitativo y responsable de los recursos públicos
- ✓ Diseñará e implementará una estrategia de modernización administrativa que potencie la capacidad institucional, optimizando recursos técnicos, humanos y financieros que garantice respuestas y servicios ágiles y oportunos a la comunidad, haciendo uso entre otras herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación.

Igualmente, La Administración Departamental con el fin de mantener informada a la ciudadanía y disminuir los riesgos de corrupción, ha implementado software y desarrollado actividades que permanentemente mejora tales como:

Diseño e implementación del Aplicativo del Banco de Proyectos publicado en la página [www.cauca.gov.co](http://www.cauca.gov.co) link, el cual permite en tiempo real conocer información sobre el estado de los proyectos radicados en el banco de programas y proyectos de inversión pública de la Gobernación del Cauca.

Formulación, divulgación y aplicación del manual de procedimientos del Banco de programas y proyectos de inversión pública de la Gobernación del Cauca, el cual permite clarificar el paso a paso para la radicación, viabilidad y registro de los proyectos.

La contratación a cargo de la Gobernación del Cauca se realiza en el marco de las leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, el decreto 1510 de 2013 y se siguen los lineamientos y directrices de Colombia Compra Eficiente.

Publicación de todos los procesos de contratación del Departamento en el portal del SECOP.

Se dispuso un link en la página web de la Gobernación, buzones en el edificio de la entidad, y un correo electrónico para que los ciudadanos manifiesten sus peticiones, quejas y reclamos (PQR).

También en la Página web de la gobernación se publica:

- ✓ El Plan departamental de Desarrollo
- ✓ Plan Indicativo
- ✓ Planes de acción
- ✓ Informes de Gestión
- ✓ Planes de compra
- ✓ Informes de ingresos y gastos cada trimestre

- ✓ Actos administrativos relacionados con los temas financieros y manejo de planta de personal.

Así mismo, como una función preventiva ligada a las buenas prácticas anticorrupción, la Oficina de Control Interno de la Gobernación, el día 30 de diciembre del 2014 a las 6:30 pm, realizó cierre de libros de control de numeración de contratos, decretos y resoluciones.

También, la Oficina de Impuestos y Rentas, con el fin de mitigar el riesgo de la desinformación a la ciudadanía, adelantó las acciones que a continuación se describen:

- ✓ Diseño e implementación de la página web de la Oficina de Impuestos y Rentas [www.rentascauca.gov.co](http://www.rentascauca.gov.co), sitio en el cual la ciudadanía puede consultar la información relacionada con los impuestos y servicios que se prestan en esta dependencia.
- ✓ Se cargó al portal SUIT.GOV.CO, los trámites relacionados con la declaración y pago de los impuestos al departamento: Impuesto de registro, vehículos automotores, imptoconsumo, sobretasa a la gasolina, loterías.
- ✓ Contratación de los servicios de software para la consulta y liquidación automática de los impuestos de Licores y vehículos automotores, sitios puestos a disposición de los ciudadanos en las páginas de la Gobernación del Cauca y de la Oficina de Impuestos y Rentas: (<http://www.computacionenlanube.net/tticauca>) y (<http://www.computacionenlanube.net/sivercauca>).
- ✓ Se constituyó un grupo interdisciplinario, para brindar respuesta oportuna a las diferentes peticiones con ocasión de emplazamientos para cobrar el impuesto de vehículos y procesos administrativos, abiertos por los operativos del grupo anticontrabando.
- ✓ Se estableció el convenio con entidades financieras para la declaración y pago de los impuestos al consumo y vehículos automotores, facilitando al contribuyente cumplir con sus obligaciones desde cualquier lugar del país donde existan las entidades financieras Banco de Occidente y Banco Davivienda.
- ✓ Se implementó el pago electrónico o botón de pago para el impuesto sobre vehículos automotores.
- ✓ Para garantizar un servicio transparente de cara al ciudadano sin intermediarios, se crearon filtros de operación, revisión y aprobación para el manejo de novedades que alimentan la base de datos para la liquidación sugerida del impuesto de vehículos automotores.
- ✓ Igualmente se atiende y se da respuesta a las peticiones de los ciudadanos a través de los correos electrónicos institucionales [imptoconsumo@cauca.gov.co](mailto:imptoconsumo@cauca.gov.co), [vehiculos@cauca.gov.co](mailto:vehiculos@cauca.gov.co), [rentas@cauca.gov.co](mailto:rentas@cauca.gov.co)

## ACCIONES PROGRAMADAS PARA LA VIGENCIA 2015:

PROGRAMA	META DE PRODUCTO VIGENCIA 2015	INDICADOR DE PRODUCTO		RESPONSABLE
		NOMBRE	VALOR ACTUAL	
Desarrollo Institucional	Desarrollo de 11 nuevos temas de capacitación y desarrollo de las competencias laborales de los empleados del Departamento del Cauca	Número de capacitaciones orientadas	23 Temas de Capacitación (12 entre el 2012 y 2013 y 11 en el 2014)	Secretaría General
Modernización y fortalecimiento Institucional	Lograr la publicación en la página web del 40% de los actos administrativos tales como decretos y resoluciones	Porcentaje de publicación de los actos administrativos	60%	Secretaría General
Fortalecimiento de la gestión administrativa a partir del sistema integrado de gestión MECI calidad	16 planes de mejoramiento formulados	Planes de mejoramiento formulados	16	Secretaría General
Programa de desarrollo institucional	4 procesos fortalecidos	Procesos fortalecidos	12	Secretaría General
Fortalecimiento a la democracia representativa en el control social	142 Comités de Control Social y veedurías ciudadanas Capacitados	Número de comités de Control Social y Veedurías ciudadanas capacitados	72 comités de control social y veedurías ciudadanas capacitados	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social
Fortalecimiento a la democracia representativa en el control social	Avanzar en un 34% en la Articulación de la Red Departamental de Promoción de control Social del Cauca	Red departamental de Control Social articulada	66%	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social
Modernización y fortalecimiento Institucional	Revisar, ajustar y consolidar el manual de interventoría y supervisión del Departamento Versión I	Manual Consolidado Versión I	70%	Oficina de contratación, Secretaría General y Control Interno
Modernización y fortalecimiento Institucional	Implementar sistema de control a la supervisión a 80 contratos que representa el 5% del total de la contratación, en el formato diseñado para este fin.	Formatos diligenciados por cada supervisión	1% Seguimiento a una muestra de contratos que son ejecutados con recursos del Sistema General de Regalías	Oficina de Control interno

### **3.2 SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES.**

Este componente busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la administración pública; tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

En este contexto y con el fin de garantizar la efectividad en la atención a las necesidades y derechos de los ciudadanos, la Administración Pública requiere instituciones eficaces, eficientes, transparentes y cercanas al ciudadano.

Frente a esta responsabilidad con la sociedad caucana, el gobierno departamental ha postulado los principios de la eficiencia, eficacia, visibilidad y publicidad, en aspectos asociados con la gestión interna de las entidades y en la satisfacción de necesidades y el mejoramiento en su calidad de vida.

Se han abierto espacios para que la comunidad se exprese a través de mecanismos más directos y de mayor alcance haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, ya que al ser los beneficiarios directos de las políticas públicas y de la toma de decisiones, es imperante comprometerlos tanto en su construcción como en su validación y control social.

El acceso a la información es un derecho constitucional y una condición básica para la reducción de los riesgos de corrupción, pues eleva los niveles de transparencia en la gestión pública, lo que genera un ambiente de confianza de los diferentes actores sociales redundando en aumento de la gobernabilidad y fortalecimiento de capital social.

Por lo anterior, a través de la Estrategia de Gobierno en línea se utilizan los avances de la tecnología para garantizar una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, lo que facilita la prestación de mejores servicios por parte del Departamento, acceso a la información, interacción con el nivel nacional y municipal.

En desarrollo del Componente, la Gobernación del Cauca, adelantó:

1. La revisión de los procesos y procedimientos de la entidad.

2. Cumpliendo con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, se realizó la identificación, actualización y/o el levantamiento del procedimiento de los trámites que pertenecen al Proceso de Gestión de Trámites que se encuentran en la plataforma SUIIT en estado SIN GESTIONAR, en las unidades administrativas: Secretarías de Educación, Salud, Gobierno y la Unidad de Rentas e Impuestos de la Secretaría de Hacienda.
3. Para la inscripción de los trámites en el SUIIT, se identificaron 46 trámites según se describe en la siguiente tabla:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	NÚMERO DE TRÁMITES
Secretaría de Educación y Cultura	15
Secretaría de Salud	13
Secretaría de Gobierno, Participación y Gestión Social	7
Secretaría de Hacienda - Unidad de Rentas e Impuestos	11
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

Fuente: Oficina de Gestión Organizacional – Secretaría General

De los trámites indicados anteriormente, se actualizaron los que se detallan a continuación:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	NÚMERO DE TRÁMITES	NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS
Secretaría de Educación y Cultura	11	11
Secretaría de Salud	5	5
Secretaría de Gobierno, Participación y Gestión Social	0	6
Secretaría de Hacienda - Unidad de Rentas e Impuestos	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>29</b>

Fuente: Oficina de Gestión Organizacional – Secretaría General

De los trámites SIN GESTIONAR, están en proceso de CREACIÓN los que se relacionan en la siguiente tabla:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	NÚMERO DE TRÁMITES	NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS
Secretaría de Educación y Cultura	1	1
Secretaría de Salud	2	2
Secretaría de Gobierno, Participación y Gestión Social	3	3
Secretaría de Hacienda - Unidad de Rentas e Impuestos	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

Fuente: Oficina de Gestión Organizacional – Secretaría General

4. En el año 2014, se realizó la Racionalización de los siguientes trámites:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN
Secretaría de Hacienda - Unidad de Rentas e Impuestos	Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo	automatización del proceso
	Sobretasa departamental a la gasolina motor	automatización del proceso
	Impuesto sobre vehículos automotores	automatización del proceso

Fuente: Oficina de Gestión Organizacional – Secretaría General

5. Para ser intervenidos en la vigencia 2015, se priorizan 19 trámites que se encuentran en el estado SIN GESTIÓN. Proceso que se adelantará bajo la Coordinación de la Oficina de Gestión Organizacional con el apoyo de las unidades responsables de cada uno de los trámites a intervenir.

Bajo este contexto el Plan Departamental de Desarrollo 2012 - 2015 “Cauca: Todas las Oportunidades”, con el propósito de generar condiciones para la modernización, transformación, sostenibilidad y competitividad de la administración departamental estructuró el Eje Estratégico Gerencia pública, el cual se apoyará en la aplicación de la Política Nacional de Gobierno en Línea para mejorar la relación Gobierno – Ciudadano, fortalecer la transparencia del Estado y garantizar la participación ciudadana.

Uno de los programas a desarrollar será el de modernización y fortalecimiento institucional que busca diseñar e implementar una estrategia de modernización administrativa que potencie la capacidad institucional, optimizando recursos técnicos, humanos y financieros que garantice respuestas y servicios ágiles y oportunos a la comunidad, haciendo uso de las TIC, y cuyas metas propuestas para la vigencia 2012 – 2015, se describen a continuación:

### 1. Modernización y fortalecimiento Institucional.

Meta	Indicador	Línea de base 2012	Avances vigencia 2013	Avances vigencia 2014
1 nueva estructura administrativa competitiva aprobada y en funcionamiento	Estructura administrativa competitiva aprobada y en funcionamiento.	Estructura administrativa no competitiva	100%	
100% de las dependencias de la gobernación operando técnicamente el sistema de archivo	Porcentaje de dependencias operando técnicamente el sistema de archivo.	0	10%	40%
	Porcentaje de dependencias operando con tablas de retención documental.	0	5%	40%
	Archivos general, central y de gestión adecuados y operando.	0	5%	40%
100% Dependencias centralizadas integradas a través de una plataforma tecnológica	Porcentaje de dependencias integradas a través de una plataforma tecnológica	20% de dependencias interconectadas	28%	50%
100% de cumplimiento de la fase de información en línea	Porcentaje de cumplimiento de la fase información en línea	90%	10%	75%
100% de cumplimiento de la fase de interacción	Porcentaje de cumplimiento de la fase de interacción	80%	10%	60%

Meta	Indicador	Línea de base 2012	Avances vigencia 2013	Avances vigencia 2014
100% de cumplimiento de la fase de transacción	Porcentaje de cumplimiento de la fase de transacción	5%	5%	83%
100% de cumplimiento de la fase de transformación	Porcentaje de cumplimiento de la fase de transformación	5%	5%	28%
100% de cumplimiento de la fase de democracia en línea	Porcentaje de cumplimiento de la fase de democracia en línea	0	0%	30%

### ACCIONES PROGRAMADAS PARA LA VIGENCIA 2015:

PROGRAMA	META DE PRODUCTO VIGENCIA 2015	INDICADOR DE PRODUCTO		RESPONSABLE
		NOMBRE	VALOR ACTUAL	
Modernización y fortalecimiento Institucional	50% de las dependencias de la gobernación operando técnicamente el sistema de archivo	Porcentaje de dependencias operando técnicamente el sistema de archivo.	50%	Secretaría General
Modernización y fortalecimiento Institucional	55% de las dependencias de la gobernación operando técnicamente el sistema de archivo	Porcentaje de dependencias operando con tablas de retención documental.	45%	Secretaría General
Modernización y fortalecimiento Institucional	55% de las dependencias de la gobernación operando técnicamente el sistema de archivo	Archivo general, central y de gestión adecuados y operando.	45%	Secretaria General
Modernización y fortalecimiento Institucional	22% dependencias centralizadas integradas a través de una plataforma tecnológica	% dependencias integradas a través de una plataforma tecnológica	78%	Secretaria General
Modernización y fortalecimiento Institucional	15% de cumplimiento de la fase de la información en línea	% de cumplimiento de la fase de información en línea	85%	Secretaria General
Modernización y fortalecimiento Institucional	30% de cumplimiento de la fase de interacción	% de cumplimiento de la fase de interacción	70%	Secretaria General

PROGRAMA	META DE PRODUCTO VIGENCIA 2015	INDICADOR DE PRODUCTO		RESPONSABLE
		NOMBRE	VALOR ACTUAL	
Modernización y fortalecimiento Institucional	12% de cumplimiento de la fase de transacción	% de cumplimiento de la fase de transacción	88%	Secretaria General
Modernización y fortalecimiento Institucional	67% de cumplimiento de la fase de transformación	% de cumplimiento de la fase de transformación	33%	Secretaria General
Modernización y fortalecimiento Institucional	70% de cumplimiento de la fase de democracia en línea	% de cumplimiento de la fase de democracia en línea	30%	Secretaría General

### **3.3. TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas, como mecanismo para que el Gobernante informe permanentemente sobre las acciones e inversiones en beneficio de la ciudadanía, propicia un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la comunidad, con el fin de generar transparencia, restablecer la confianza entre gobernantes y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del Control Social a la Administración Pública.

En el Plan Departamental de Desarrollo 2012- 2015 “Cauca: Todas las Oportunidades”, como garantía de transparencia y eficiencia en la gestión pública departamental, se ha planteado el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana y el fomento de una cultura de rendición de cuentas a partir de resultados.

El 28 de marzo del 2014, con la participación de 304 personas que figuran en el registro de asistencia, en el Auditorio de la Cámara de Comercio del Cauca ubicado en la ciudad de Popayán, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión adelantada por la Administración Departamental en la vigencia 2013, así como también se informó a la ciudadanía sobre las acciones programadas para ejecutar en la vigencia 2014, de conformidad al Plan Departamental de Desarrollo.

El Desarrollo de la Audiencia fue transmitido por radio, televisión e internet, para garantizar que la comunidad Caucana que no podía asistir a la Audiencia, tuviera acceso a la información entregada en este evento.

Previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se realizó todo el proceso de alistamiento, diseño de la metodología para su desarrollo, preparación de la logística, definición de la estrategia de comunicación tanto para la divulgación como para la transmisión de la Audiencia, así como también se estableció la participación de un traductor de lenguaje de señas para que la población con discapacidad auditiva, tuviera acceso a la información divulgada en la jornada, y se revisó el reglamento del día de la Rendición de cuentas, que permitió que el desarrollo de la misma fuera de manera organizada y de fácil entendimiento para todos los asistentes.

La consolidación de las evaluaciones entregadas por los asistentes a la Audiencia, arrojó un porcentaje representativo que calificó positivamente el evento, en aspectos como: organización, metodología, claridad en los temas tratados, coherencia con el Plan

Departamental de Desarrollo, funcionalidad de los mecanismos de participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública, logística y atención, manejo de tiempo de expositores, ayudas audiovisuales, entre otros.

Igualmente, los asistentes destacan que la metodología de presentación de la Audiencia Pública de rendición de cuentas en forma de conversatorio y a través de videos cortos y entendibles facilitó la comprensión de la información entregada.

Para el día de la Audiencia Pública, se realizó convocatoria a las administraciones y concejos municipales, organizaciones sociales, gremios, organismos de cooperación internacional, instituciones, grupos étnicos, líderes comunales, diputados, medios de comunicación y comunidad en general, de los 42 Municipios del Departamento.

La rendición de cuentas de la Gobernación del Cauca, conlleva a la implementación de diferentes mecanismos como son: Las Audiencias Públicas presenciales, publicación de información a través de la página web de la entidad [www.cauca.gov.co](http://www.cauca.gov.co), estrategia de comunicación por medios masivos prensa, radio, televisión local, mecanismos de seguimiento y evaluación a la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo, a través del fortalecimiento de los procesos de planeación y evaluación y el establecimiento de Espacios de Concertación Subregionales, que se ejecutan en el desarrollo de los programas planteados para la vigencia 2012 – 2015, que a continuación de describen:

### 1. Programa fortalecimiento de los procesos de planeación y evaluación de la gestión

**Objetivo:** Establecer mecanismos que garanticen el seguimiento a la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo y la rendición de cuentas.

#### Indicadores

Meta	Indicador	Línea de base 2012	Avances vigencia 2013	Avances vigencia 2014
11 informes de seguimiento y rendición de cuentas elaborados	Número de informes de seguimiento y rendición de cuentas	0	4	3
8 reuniones del Consejo Departamental de Planeación apoyadas	Número de reuniones apoyadas al Consejo Departamental de Planeación	0	4	2

## 2. Programa fortalecimiento de la gestión administrativa a partir del sistema integrado de gestión MECI – CALIDAD

**Objetivo:** Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

### Indicadores

Meta	Indicador	Línea de base 2012	Avances vigencia 2013	Avances vigencia 2014
32 planes de mejoramiento formulados	Planes de mejoramiento formulados	0	8	8

## 3. Programa fortalecimiento a la democracia representativa en el control social

**Objetivo:** Promover y fortalecer los espacios democráticos de participación, apoyo a las veedurías y mecanismos participativos e iniciativas ciudadanas de seguimiento y vigilancia a la ejecución de recursos públicos y defensa del bien común.

### Indicadores

Meta	Indicador	Línea de base 2012	Avances vigencia 2013	Avances vigencia 2014
Capacitar a los comités y/o veedores ciudadanos	Número de personas u organizaciones capacitadas	214 comités de control social y veedurías ciudadanas	22	50
Articular la Red Departamental de Promoción de control Social del Cauca	Red departamental de Control Social articulada	0	33%	33%

#### 4. Programa fortalecimiento a la participación ciudadana y étnica

**Objetivo:** Brindar asistencia técnica para el fortalecimiento organizacional, administrativo, contable y financiero a las organizaciones sociales, cívicas y organismos comunales.

##### Indicadores

Meta	Indicador	Línea de base 2012	Avances vigencia 2013	Avances vigencia 2014
20% de las organizaciones sociales, cívicas y organismos comunales del departamento asistidas técnicamente	Porcentaje de organizaciones fortalecidas	70% de las organizaciones sociales de desarrollo poseen problemas en su funcionamiento administrativo	601 Organizaciones fortalecidas	650 Organizaciones fortalecidas

#### 5. Programa red para el desarrollo de organizaciones sociales (REDOS)

**Objetivo:** Promover encuentros de organismos comunales, sociales, cívicos, de economía solidaria, para acercarlos al proceso de gobernabilidad, gestión de recursos para el desarrollo de proyectos y construcción de paz.

##### Indicadores

Meta	Indicador	Línea de base 2012	Avances vigencia 2013	Avances vigencia 2014
2 encuentros departamentales realizados	Número de encuentros departamentales realizados	0	1	0
Red organizada y con plan de trabajo	Plan de trabajo de la red	0	33%	33%

## ACCIONES PROGRAMADAS PARA LA VIGENCIA 2015

PROGRAMA	META DE PRODUCTO VIGENCIA 2015	INDICADOR DE PRODUCTO		RESPONSABLE
		NOMBRE	VALOR ACTUAL	
Fortalecimiento de los procesos de planeación y evaluación de la gestión	2 informes de seguimiento a la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo elaborados y publicados.	Número de informes de seguimiento elaborados y publicados.	5	Oficina Asesora de Planeación
Fortalecimiento de los procesos de planeación y evaluación de la gestión	Una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada.	Audiencia de rendición de cuentas realizada	2	Secretaría General
Fortalecimiento de los procesos de planeación y evaluación de la gestión	2 reuniones del Consejo Departamental de Planeación apoyadas	Número de reuniones apoyadas al Consejo Departamental de Planeación	6	Oficina Asesora de Planeación
Fortalecimiento de la gestión administrativa a partir del sistema integrado de gestión MECI calidad	16 planes de mejoramiento formulados	Planes de mejoramiento formulados	16	Secretaría General
Fortalecimiento a la democracia representativa en el control social	142 Comités de Control Social y veedurías ciudadanas Capacitados	Número de comités de Control Social y Veedurías ciudadanas capacitados	77	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social
Fortalecimiento a la democracia representativa en el control social	Avanzar en un 34% en la Articulación de la Red Departamental de Promoción de control Social del Cauca	Red departamental de Control Social articulada en un 30%	66%	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social
Fortalecimiento a la participación ciudadana y étnica	149 organizaciones sociales, cívicas y organismos comunales del departamento asistidas técnicamente	Porcentaje de organizaciones fortalecidas	1251 Organizaciones fortalecidas	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social
Programa red para el desarrollo de organizaciones sociales (REDOS)	1 encuentro departamentales realizados	Número de encuentros departamentales realizados	1	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social
Programa red para el desarrollo de organizaciones sociales (REDOS)	34% de avance en organización de la Red con plan de trabajo	Plan de trabajo de la red	66%	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social

### **3.4 CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Para la administración departamental es claro, que un Gobierno al servicio del ciudadano es el punto de partida para generar confianza en la gestión de los asuntos públicos, por lo tanto se hace necesario generar estrategias que acerquen y modifiquen percepciones negativas sobre la administración, además de consolidar una política activa de atención al ciudadano.

El diseño y la implementación de una política pública de atención y participación ciudadana debe orientarse a producir factores de satisfacción ciudadana, atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna de forma presencial, virtual y vía telefónica para crear relaciones de respeto y fortalecer la imagen institucional.

Para la atención al ciudadano, la Gobernación del Cauca cuenta con una oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes, atención de requerimientos, también existen los buzones de PQRD, un link en la página web de la gobernación y el correo electrónico [contactenos@cauca.gov.co](mailto:contactenos@cauca.gov.co).

Los procedimientos, trámites, servicios de la entidad, los requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos; como también los horarios de atención y ubicación de los puntos de atención, dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo, se encuentran publicados en el Sistema único de información de trámites – SUIT, en la página web de la gobernación, en los buzones de PQR y en la oficina de atención al ciudadano.

Así mismo, la Gobernación del Cauca, en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, realizó una capacitación a través de la Urna de Cristal para potenciar sus acciones de comunicación y participación con la ciudadanía.

Con la colaboración de la fuerza de Tarea Digital, un equipo al interior de la Urna de Cristal promueve, socializa y posiciona los temas y asuntos relevantes para el Gobierno Nacional y Departamental en las redes sociales de mayor uso en Colombia, donde se pretende que las instituciones optimicen e implementen estrategias de comunicación digital.

Como instrumento para establecer canales de participación ciudadana a través de medios electrónicos, promover los derechos de los ciudadanos y facilitar el acceso a los servicios que presta al entidad, la Gobernación del Cauca basada en los principios de eficiencia, oportunidad y transparencia, en convenio con Vive Digital y ParqueSoft, desarrolló el PORTAL [www.participacioncauca.gov.co](http://www.participacioncauca.gov.co) , el cual se pondrá al servicio de la ciudadanía en el mes de enero de 2015. Se ha capacitado a los funcionarios encargados del SAC, para la implementación de este portal.

En busca del fortalecimiento de mecanismos para interactuar con toda la población y con el propósito de facilitar el acceso a las instalaciones de la gobernación de los ciudadanos en situación de discapacidad, se adquirieron e instalaron salvaescaleras.

Con el fin de fortalecer las competencias y habilidades para el servicio de atención al ciudadano, la Gobernación del Cauca con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación - DNP, del 03 de octubre al 08 de noviembre del 2014, con una duración de 40 horas, adelantó un proceso de capacitación avanzada en cultura de servicio, dirigida a los funcionarios encargados del servicio de atención al ciudadano al interior de la entidad.

Con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites y programas de la administración departamental y de las entidades del gobierno nacional con sede en la región, el 18 de octubre del 2014, en Santander de Quilichao, se llevó a cabo la I Feria de Atención al Ciudadano, de la cual participaron 2.767 habitantes de la Región Norte del Cauca.

En el marco del Plan Departamental de Desarrollo “Cauca: Todas las Oportunidades” con el fin de Fortalecer la gobernabilidad como resultado de la confianza mutua en las relaciones Estado – Ciudadano, durante el periodo 2012-2015, se ejecutarán los programas que a continuación se detallan:

### **1. Programa fortalecimiento de la Administración Educativa**

**Objetivo:** Fortalecer y sostener los macro procesos que se encuentran certificados y propender por la certificación de otros de la Secretaría de Educación de conformidad con el proyecto de modernización, para garantizar una mejor prestación del servicio educativo.

## Indicadores

Meta	Indicador	Línea de base 2012	Avances vigencia 2013	Avances vigencia 2014
3 procesos reorganizados al interior de la Secretaría de Educación Departamental – SED	Procesos reorganizados a interior de la Secretaría de Educación Departamental – SED	1 proceso	50%	70%
4 macro procesos sostenidos certificados: calidad, cobertura, servicio de atención al ciudadano-SAC y talento humano	Número de macro procesos sostenidos certificados	4 macro procesos	100%	100%
85% de respuestas efectivas a través del SAC	Porcentaje de respuestas efectivas a través del SAC	75%	95%	100%
50% en la implementación de la red de datos	Porcentaje de avance en la implementación de la red de datos y red eléctrica del nivel central de la Secretaría	0%	5%	0%

## 2. Programa red para el desarrollo de organizaciones sociales (REDOS)

**Objetivo:** Promover encuentros de organismos comunales, sociales, cívicos, de economía solidaria, para acercarlos al proceso de gobernabilidad, gestión de recursos para el desarrollo de proyectos y construcción de paz.

Meta	Indicador	Línea de base 2012	Avances vigencia 2013	Avances vigencia 2014
2 encuentros departamentales realizados	Número de encuentros departamentales realizados	0	1	0
Red organizada y con plan de trabajo	Plan de trabajo de la red	0	33%	33%

### 3. Programa interacción ciudadana vía Web E-Gobierno

**Objetivo:** Implementar e incorporar el uso de las TICs en los procesos de la Secretaría de Gobierno, Participación y Gestión Social, complementario a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión.

#### Indicador

Meta	Indicador	Línea de base 2012	Avances vigencia 2013	Avances vigencia 2014
42 municipios comunicados, recibiendo y generando información base.	Número de municipios con sistemas de información	0	0	0
10 Experiencias municipales y departamentales demostrativas del fortalecimiento de la gobernabilidad	Numero de experiencias por municipio reconocidas por el gobierno nacional y la comunidad internacional	0	0	0

#### ACCIONES PROGRAMADAS PARA LA VIGENCIA 2015:

PROGRAMA	META DE PRODUCTO VIGENCIA 2015	INDICADOR DE PRODUCTO		RESPONSABLE
		NOMBRE	VALOR ACTUAL	
Programa fortalecimiento de la Administración Educativa	1 proceso reorganizado al interior de la Secretaria de Educación Departamental – SED	Procesos reorganizados a interior de la Secretaria de Educación Departamental – SED	Dos Procesos reorganizado	Secretaría de Educación
Programa fortalecimiento de la Administración Educativa	4 macro procesos sostenidos certificados: calidad, cobertura, servicio de atención al ciudadano-SAC y talento humano	Número de macro procesos sostenidos certificados	4 macro procesos sostenidos en un 100%	Secretaría de Educación

PROGRAMA	META DE PRODUCTO VIGENCIA 2015	INDICADOR DE PRODUCTO		RESPONSABLE
		NOMBRE	VALOR ACTUAL	
Programa fortalecimiento de la Administración Educativa	82,5% de respuestas efectivas a través del SAC	Porcentaje de respuestas efectivas a través del SAC	90 %	Secretaría de Educación
Programa fortalecimiento de la Administración Educativa	12,5% de avance para la implementación de la red de datos y eléctrica del nivel central de la Secretaria de Educación del Departamento del Cauca.	Porcentaje de avance en la implementación de la red de datos y red eléctrica del nivel central de la secretaria.	5%	Secretaría de Educación
Programa red para el desarrollo de organizaciones sociales (REDOS)	1 encuentro departamentales realizados	Número de encuentros departamentales realizados	1	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social
Programa red para el desarrollo de organizaciones sociales (REDOS)	34% de avance en organización de la Red con plan de trabajo	Plan de trabajo de la red	66%	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social
Programa interacción ciudadana vía Web E-Gobierno	42 municipios comunicados, recibiendo y generando información base.	Número de municipios con sistemas de información	0	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social
Programa interacción ciudadana vía Web E-Gobierno	10 Experiencias municipales y departamentales demostrativas del fortalecimiento de la gobernabilidad	Numero de experiencias por municipio reconocidas por el gobierno nacional y la comunidad internacional	0	Secretaría de Gobierno, participación y gestión social

Además, con el fin de mejorar la atención al ciudadano a través de la Secretaría General, la administración departamental adelantará las siguientes acciones:

1. Ampliar el horario para la atención al público.
2. La Gobernación del Cauca ampliará la planta física y designará un espacio especial para la Oficina de Atención al Ciudadano.

3. Se ubicará una línea telefónica disponible de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía.
4. Con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y hacer más participativa la gestión pública, se elaborará trimestralmente informes sobre Quejas y Reclamos que se reciben, el cual se presentará al Consejo de Gobierno para tomar las medidas correctivas pertinentes y se realice el respectivo seguimiento por la Oficina de Control Interno.
5. Se gestionará para que en el edificio de la Gobernación se instalen equipos de cómputo que permitan al ciudadano consultar los trámites y servicios.
6. Se realizarán encuestas de satisfacción al cliente y se acogerán las acciones para mejorar.
7. Se capacitará a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano, y a los encargados de subir los trámites a la plataforma SUIT y servicio de atención al ciudadano.
8. Se implementarán las tablas de retención documental - TRD en las diferentes dependencias.
9. Para definir responsabilidades, oportunidad en el tiempo de respuesta, contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), que presentan los ciudadanos ante la Gobernación del Cauca, se revisará, validará e implementará el Documento de procesos y procedimientos de PQRS.
10. Se diseñará y se elaborará el Portafolio de Servicios para la Gobernación del Cauca, documento donde se consolidará la oferta de servicios de la Entidad, brindando información de manera clara y precisa.
11. Se realizarán ferias de Atención al Ciudadano en los municipios.
12. Se implementará el Software de "Participación Ciudadana".
13. Se gestionará la consecución del software de mensajería con plataforma actualizada que permita manejar una base de datos confiable tanto de documentos recibidos como de documentos enviados, acceder de manera fácil para una pronta respuesta al ciudadano y hacer seguimiento a cada uno de estos documentos.

#### **4. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

El seguimiento y el control a las acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, será adelantado por la Oficina de Control Interno de la Gobernación del Cauca, en la metodología que dicha oficina establezca para tal fin.

La Oficina de Control Interno publicará en la página web de la Gobernación [www.cauca.gov.co](http://www.cauca.gov.co), y en diferentes medios de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: enero 31, abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de 2015.