

**PLAN  
ANTICORRUPCIÓN**

**Y**

**DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**DEPARTAMENTO DE  
RISARALDA**

**2013**



DEPARTAMENTO DE RISARALDA

Despacho del Gobernador

Decreto

Versión: 2

Fecha: 09/2012

Decreto No. **0407** de **26 ABR 2013**

Por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda, para la vigencia 2013.

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA en uso de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las conferidas por el artículo 305º numerales 1 y 2 de la Constitución Política, los artículos 73º y 76º de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012.

#### CONSIDERANDO

Que los numerales 1 y 2 del artículo 305º de la Constitución Política establece que son atribuciones del señor Gobernador cumplir y hacer cumplir la Constitución, las leyes, los decretos del Gobierno, y dirigir y coordinar la acción administrativa del departamento.

Que el artículo 73º de la Ley 1474 de 2011, determina que en cada entidad del orden departamental se deberá elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. A la vez que le asigna al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, la función de señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Que de la misma forma el artículo 76º de la Ley 1474 de 2011, establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, la función de señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.



DEPARTAMENTO DE RISARALDA

Despacho del Gobernador

Decreto 0407

Versión: 2

Fecha: 09/2012

Que el Decreto 2641 de 2012 señaló como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Y a su vez señaló los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76° de la Ley 1474 de 2011.

Que para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 73° y 76° de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, el Departamento de Risaralda elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, en concordancia con la estrategia CAMEDA (Sistema de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno – MECI, Sistema de Desarrollo Administrativo – SDA), la cual contempla acciones que buscan desarrollar una gestión íntegra y transparente al servicio del ciudadano y de la sociedad civil.

Que el Departamento de Risaralda debe adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, el cual constituye una estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano para el Departamento de Risaralda, como un instrumento de tipo preventivo y de control de la gestión.

Que en mérito de lo expuesto,

**Decreta**

**ARTÍCULO PRIMERO: ADÓPTESE EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA PARA EL AÑO 2013.** Adóptese el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda para el año 2013, el cual hace parte integral de este acto administrativo.

**PARÁGRAFO: OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS.** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda, tiene como Objetivo General diseñar e implementar una estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano para el Departamento de Risaralda, como un instrumento de tipo preventivo y de control de la gestión. Y tiene como objetivos específicos los siguientes:



DEPARTAMENTO DE RISARALDA

Despacho del Gobernador

Decreto 0407

Versión: 2

Fecha: 09/2012

- Presentar y Divulgar la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano implementada por el Departamento de Risaralda vigencia 2013.
- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción por procesos, definiendo las acciones de control y de seguimiento a la efectividad de dichas acciones.
- Facilitar el acceso a los servicios que brinda el Departamento de Risaralda, a través de la racionalización (*simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización*) de los trámites existentes.
- Mejorar el intercambio de información y conocimiento (*Interoperabilidad*) entre entidades, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a la ciudadanía.
- Afianzar la relación Estado – Ciudadano mediante la estructuración de un procedimiento, metodología y/o sistema que permitan informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión del Departamento de Risaralda.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Departamento de Risaralda, afianzando la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y fortaleciendo los canales de atención.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda, estará en concordancia con la estrategia CAMEDA (Sistema de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno – MECI, Sistema de Desarrollo Administrativo – SDA), la cual contempla acciones que buscan desarrollar una gestión íntegra y transparente al servicio del ciudadano y de la sociedad civil.

**ARTÍCULO TERCERO:** La actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda se hará cada año, debiéndose publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

**ARTÍCULO CUARTO:** La actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Secretaría de Planeación Departamental.



DEPARTAMENTO DE RISARALDA

Despacho del Gobernador

Decreto 0407

Versión: 2

Fecha: 09/2012


**ARTÍCULO QUINTO:** El seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del presente acto administrativo, estará a cargo de la Dirección de Control Interno del Departamento.

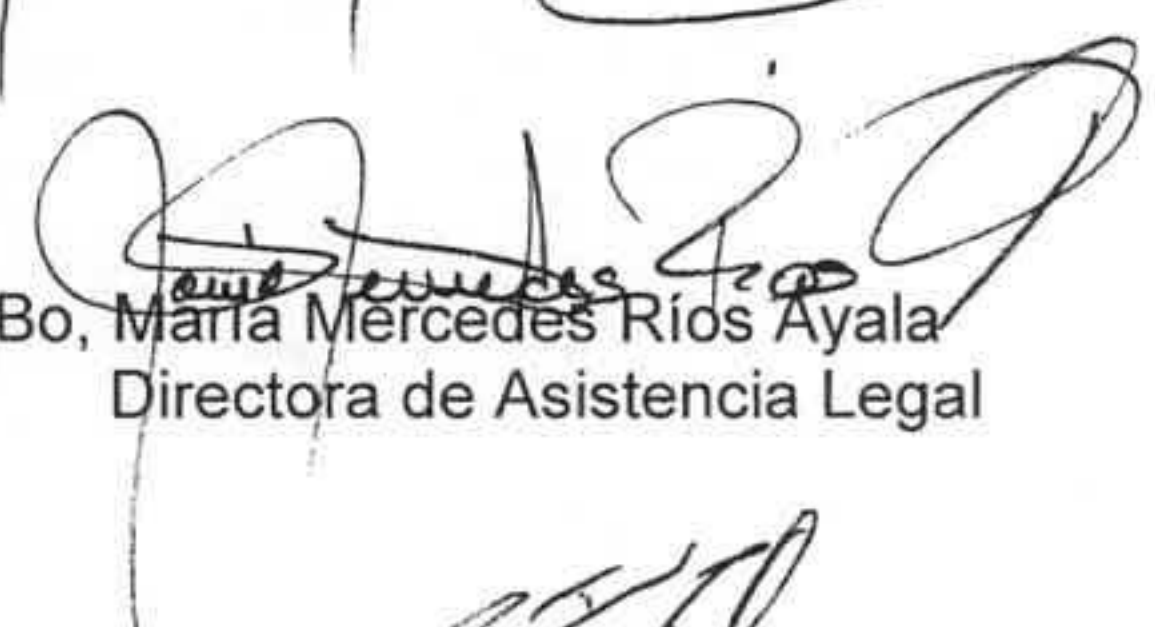
**ARTÍCULO SEXTO: Vigencia.** El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en Pereira a los, **26 ABR 2013**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**CARLOS ALBERTO BOTERO LÓPEZ**  
Gobernador

  
**GLORIA EDITH FERNANDEZ PARRA**  
Secretaria Jurídica

  
Vo.Bo, **María Mercedes Ríos Ayala**  
Directora de Asistencia Legal

  
Elaboró y Proyectó: **Gabriel Calvo Quintero**  
Profesional Universitario

## TABLA DE CONTENIDO

### PRESENTACION

### ANTECEDENTES NORMATIVOS

1. COMPONENTES ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES
  - MISION
  - VISION
  - POLITICA DE CALIDAD
  - OBJETIVOS
  - VALORES
  - MAPA DE PROCESOS
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN
  - GENERAL
  - ESPECIFICOS
3. METODOLOGIA
4. COMPONENTES DEL PLAN
  - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
  - ESTRATEGIA ANTITRAMITES
  - RENDICION DE CUENTAS
  - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

## PRESENTACIÓN

Uno de los propósitos de la lucha contra la corrupción es orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión de las entidades públicas. Entorno a lo anterior y comprometidos con la construcción de un mayor bienestar para los risaraldenses, donde la participación ciudadana oriente lo público, en pro de aumentar los niveles de confianza de los ciudadanos en el marco del Plan Departamental de Desarrollo **"Risaralda Unida, Incluyente y con Resultados"** y lo establecido en el Capítulo Sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. El Departamento de Risaralda elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, en concordancia con la estrategia CAMEDA (Sistema de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno – MECI, Sistema de Desarrollo Administrativo – SDA), la cual contempla acciones que buscan desarrollar una gestión íntegra y transparente al servicio del ciudadano y de la sociedad civil.

## ANTECEDENTES NORMATIVOS

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).

Ley 80 de 1993 (Estatuto general de contratación de la administración pública).

Ley 87 de 1993 (Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado).

Ley 190 de 1995 (Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

Ley 489 de 1998 (Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional).

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

CONPES 3654 de 2010 (Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos)

Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

Decreto 734 de 2012 (Se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones)

Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)



## 1. COMPONENTES ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES

### MISION

La Administración Central del Departamento de Risaralda tiene como responsabilidad lo público, en el ámbito económico, social y de gestión ambiental de los 14 municipios. Para ello interactúa con la comunidad civil, institucional, organizada y de control a través de los procesos de Asesoría y Asistencia Técnica e Inspección - Vigilancia y Control siendo su prioridad la atención oportuna al ciudadano.

Dicho compromiso se fundamenta en el Sistema de Gestión de Calidad, que reconoce a los funcionarios como gestores de cambio quienes actúan con honestidad, lealtad, conocimiento y actitud mental positiva.

### VISION

En el año 2017, Risaralda será Inteligente, Emprendedora y Cordial.

Emprendedora: En el año 2017 Risaralda, territorio de oportunidades, será una Región - Empresa que hará socios a todos sus habitantes en el bienestar y en la oferta de bienes y servicios para el mundo.

Inteligente y Cordial: En el año 2017, la educación integral, la ciencia y la tecnología acompañarán la construcción de la identidad. La cotidianidad estará enmarcada por la creatividad, la alegría, la tolerancia, la trascendencia y la autonomía. La transparencia y la efectividad identificarán la gestión de lo público.

### POLITICA DE CALIDAD

El Departamento de Risaralda, comprometido con el acompañamiento y satisfacción de sus clientes, promueve el desarrollo económico, social y ambiental, a través del plan de desarrollo participativo e incluyente; con un equipo de trabajo altamente calificado, garantizando el mejoramiento continuo en todas sus acciones, mediante la estrategia integradora CAMEDA (Calidad, Modelo Estándar de Control interno y Desarrollo Administrativo).

## OBJETIVOS

- Cumplir los requisitos de nuestros clientes en términos de confiabilidad y oportunidad.
- Gestionar y garantizar el cumplimiento del plan de desarrollo vigente.
- Promover el desarrollo de las competencias del personal, posibilitando el despliegue de las facultades humanas y profesionales, en un ambiente laboral armónico y motivador.
- Garantizar el mejoramiento continuo en la gestión administrativa y social.
- Fortalecer la estrategia CAMEDA al interior de las diferentes dependencias.

## VALORES

- **RESPONSABILIDAD:** Es garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Es proteger y cuidar la Entidad, tanto financieramente como en la calidad de los servicios que se prestan.
- **RESPECTO:** Alude a ese sentimiento que nos lleva al reconocimiento de los derechos, la dignidad, el decoro de los compañeros y a nuestra abstención de transgredirlos. Es la actitud amable y el trato cortés que se le brinda a una persona, en razón de su autoridad, edad, mérito y su dignidad como ser humano.
- **HONESTIDAD:** Es ser sincero, obrando siempre de forma recta y clara.
- **SOLIDARIDAD:** Es la relación de Unidad que existe entre todos para lograr los objetivos propuestos y alcanzar un fin común.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Compartir como nuestro y de la entidad lo que se hace por y para la nación, generando una mayor motivación en el desarrollo de la función asignada a cada funcionario



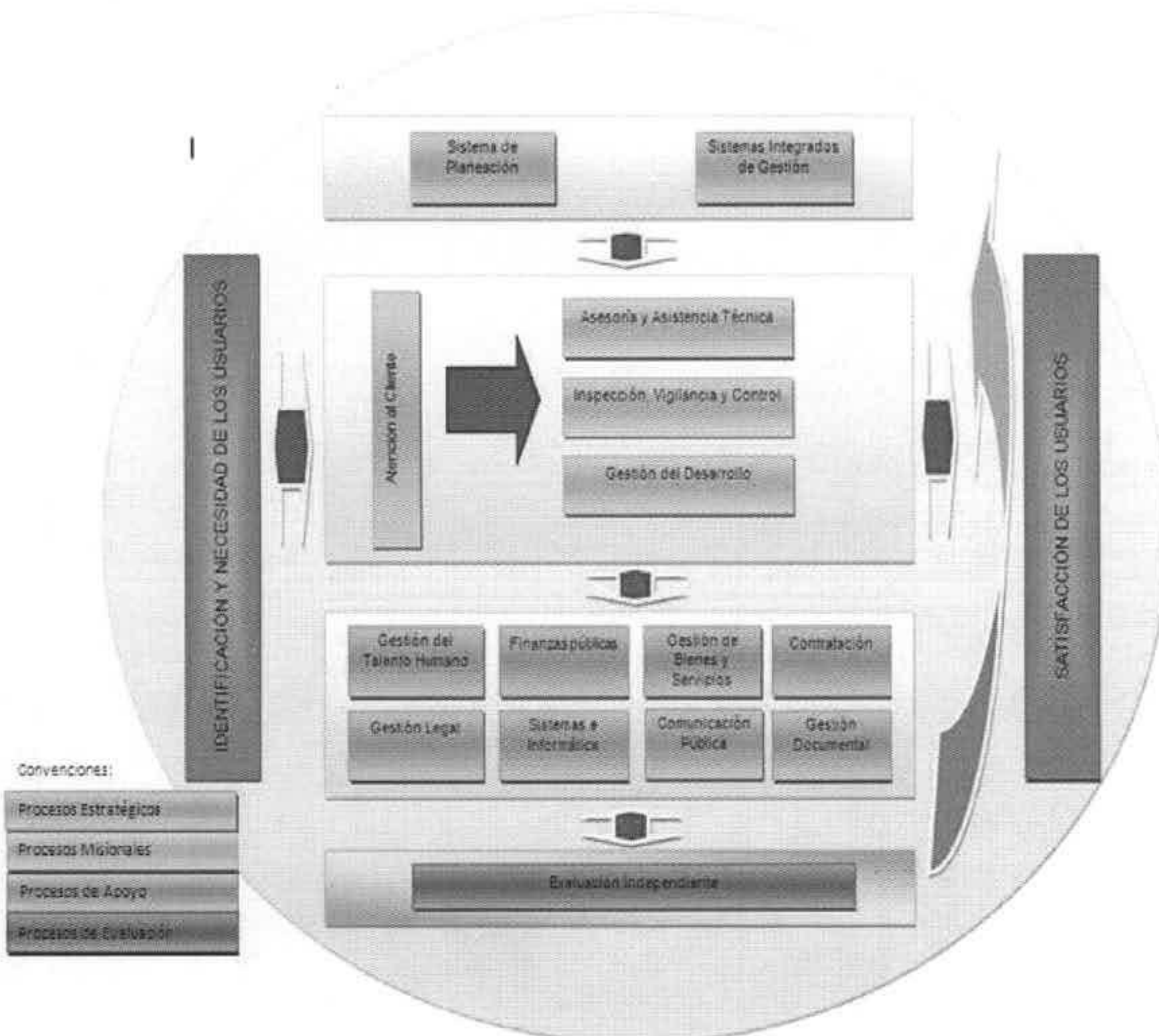
Risaralda  
Gobernación con

Resultados

DEPARTAMENTO DE RISARALDA  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

MAPA DE PROCESOS

 Versión: 2	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría Administrativa PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN MAPA DE PROCESOS Vigencia: 09-2010
-------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Nombre: Lina María Gúzman Castaño Cargo: Secretaria Administrativa Firma: Fecha de Revisión: 01 de Septiembre de 2010	Nombre: Andrés Felipe Zúñiga Montoya Cargo: Secretario Administrativo Firma: Fecha de Aprobación: 01 de Septiembre de 2010
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. OBJETIVOS DEL PLAN

### GENERAL

- Diseñar e implementar una estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano para el Departamento de Risaralda, como un instrumento de tipo preventivo y de control de la gestión.

### ESPECÍFICOS

- Presentar y Divulgar la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano implementada por el Departamento de Risaralda vigencia 2013.
- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción por procesos, definiendo las acciones de control y de seguimiento a la efectividad de dichas acciones.
- Facilitar el acceso a los servicios que brinda el Departamento de Risaralda, a través de la racionalización (*simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización*) de los trámites existentes.
- Mejorar el intercambio de información y conocimiento (*Interoperabilidad*) entre entidades, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a la ciudadanía.
- Afianzar la relación Estado – Ciudadano mediante la estructuración de un procedimiento, metodología y/o sistema que permitan informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión del Departamento de Risaralda.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Departamento de Risaralda, afianzando la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y fortaleciendo los canales de atención.

## 3. METODOLOGIA

Siguiendo las orientaciones del documento elaborado por la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República "*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*", el Departamento de Risaralda bajo la coordinación del Comité de Calidad y la Secretaría de Planeación, con el acompañamiento de la Dirección de Control Interno y la participación activa de las dependencias responsables del desarrollo de la estrategia, llevo a cabo una serie de jornadas de trabajo con los líderes de los procesos, los

miembros del comité de calidad y los miembros del comité antitrámites y de gobierno en línea, con el fin de establecer los criterios, roles, acciones y tiempos para el desarrollo y documentación de los cuatro (4) componentes definidos en la mencionada estrategia.

#### **4. COMPONENTES DEL PLAN**

##### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

En el componente de mapa de riesgos de corrupción, la entidad ha adoptado la metodología dispuesta en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, la cual incluye la actividad de identificación, análisis, valoración, política de administración y seguimiento a los riesgos, todo consolidado en el documento Mapa de Riesgos de Corrupción.

Desde la Coordinación de Calidad – Secretaría Administrativa y con el apoyo de la Dirección de Control Interno, se realizó un primer acercamiento con el Comité de Calidad de la entidad con el fin de formalizar el primer componente de la estrategia: Riesgos de Corrupción, donde se realizó una explicación de la metodología y de la matriz que finalmente agruparía los posibles riesgos de corrupción de la entidad.

El objetivo principal que se ha trazado como entidad, es definir controles para aquellos riesgos identificados en los diferentes procesos de la organización, con el fin de prevenirlos, de igual forma se han definido acciones de autocontrol y autoevaluación para cada uno de los procesos, con el fin de generar alarmas que eviten la materialización de los mismos.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando e impidiendo su detección, el Comité de Calidad permanentemente revisará las causas de los riesgos de corrupción identificados.

Por otro lado, la Dirección de Control Interno realizará seguimiento a los mapas de riesgo tres (3) veces al año en los siguientes cortes: abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

A continuación se presenta el instructivo adaptado y adoptado para nuestra entidad:



Risaralda  
Gobernación con

DEPARTAMENTO DE RISARALDA  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Resultados

1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	
<b>1.1 Riesgo de Corrupción</b>	Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de 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.
<b>1.2 Establecer las causas</b>	Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción. Se busca de manera general "identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas", asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.
<b>1.3 Descripción del Riesgo de Corrupción</b>	Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.
2. ANALISIS DEL RIESGO	
<b>2.1 Probabilidad de Materialización de los riesgos</b>	La probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado". Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.
<b>2.1.1 Criterios para determinar la Probabilidad</b>	Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento
<b>2.2 Impacto o consecuencia</b>	Este se refiere al "resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios". Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

<b>3. VALORACIÓN DEL RIESGO</b>	
<b>3.1 Valoración de Controles</b>	Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.
<b>3.2 Criterios de Medición</b>	De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo. Igualmente se deberá responder las siguientes preguntas en el formato del mapa de riesgos: 1. Existen Herramientas de Control. 2. Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. 3. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva
<b>3.3 Registro de la Valoración</b>	En relación con los controles se debe llevar un registro para su valoración. Este se debe llevar en el formato que se estableció para el mapa de riesgos de corrupción, en la columna valoración del riesgo.
<b>4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.</b>	
<b>4.1 Política</b>	La política de administración de riesgos es el conjunto de "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo". Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados. Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son: Evitar o Reducir el Riesgo
<b>4.1.1 Evitar el riesgo</b>	"Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas".
<b>4.1.2 Reducir el Riesgo</b>	Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). "La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles".
<b>5. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	
<b>5.1 Acciones</b>	Se debe realizar seguimiento a las acciones implementadas para evitar o reducir el riesgo, de acuerdo con las políticas de administración del riesgo definidas.

<b>5.2 Responsables</b>	Se deben designar los Funcionarios responsables al interior de cada dependencia o proceso de hacerle seguimiento a las acciones implementadas para prevenir la materialización del riesgo.
<b>5.3 Indicadores</b>	Se deben establecer indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de las acciones para prevenir la materialización del riesgo.
<b>5.1 Periodicidad del Seguimiento</b>	La entidad deberá realizar seguimiento al mapa de riesgos de Corrupción por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31. En el formato de Mapa de riesgos de corrupción. La Oficina Asesora de Control Interno debe Evaluar y verificar los seguimientos en los tiempos establecidos

Para la identificación, análisis, valoración, política de administración y seguimiento de cada uno de los posibles riesgos de corrupción, se trabajaron inicialmente los Procesos de: Finanzas Públicas, Contratación, Sistemas e Informática, Gestión Documental, Talento Humano, Gestión Legal y Procesos Misionales (Gestión de Trámites y Servicios).

En este ejercicio inicial se logró identificar que otros procesos son vulnerables de riesgos de corrupción, por consiguiente la Coordinación de Calidad y la Dirección de Control Interno definieron un plan de acción para la vigencia 2013, que permita que cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, documenten formalmente sus riesgos de corrupción, según la metodología adoptada.

Se adjunta al presente documento el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad, (Ver Anexo No. 1 Mapa de Riesgos de Corrupción)

En conclusión, frente a este primer componente, el Departamento de Risaralda liderado por el Señor Gobernador Carlos Alberto Botero López, ha diseñado, documentado e implementado este componente, con los controles preventivos y correctivos, los cuales serán evaluados periódicamente por la Dirección de Control Interno, con el fin de prevenir su materialización, entendiendo que para nuestra entidad, un acto de corrupción es inaceptable e intolerable.

## **ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

En materia anti-trámites se realizó el inventario de Trámites y Servicios del Departamento de Risaralda, identificando 72 trámites y 31 servicios, que se relacionan a continuación teniendo en cuenta su estado, de la siguiente manera:



DEPARTAMENTO DE RISARALDA  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- Publicados en el SUIIT - Sistema Único de Información de Trámites
- En Actualización
- Servicios en Revisión o Trámites en Edición

Secretaría	Total	Publicados SUIIT	En Actualización	Servicios en Revisión o trámites en edición
Salud	53	37	3	13
Educación	12	4	1	7
Gobierno (*)	9	7	-	2
Hacienda	21	9	7	5
Desarrollo Social	7	-	-	7
Deporte Recreación y Cultura	4	2	-	2
Desarrollo Agropecuario	4	-	-	4
Planeación	3	-	-	3
Infraestructura	1	-	-	1
Desarrollo Económico y Competitividad	0	-	-	-
Jurídica	2	2	-	-
Administrativa	0	-	-	-
<b>Subtotal</b>	<b>116</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>44</b>

Mediante resolución No 170 del 3 de Julio del 2012, se nombró el Administrador de Trámites y Servicios institucional ante el SUIIT.

**Priorización de trámites a intervenir**

TRÁMITES		FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS			
		COMPLEJIDAD	PAGO	PQR	AUDITORIA	CONSULTA CIUDADANA
56	<u>Pasaporte de Emergencia</u>	Depende del Ministerio del Interior	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
57	<u>Pasaporte Ordinario con zona de lectura mecánica</u>	Depende del Ministerio del Interior	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
6	<u>Facilidades para el pago de obligaciones vencidas del impuesto de vehículos</u>	Información descentralizada	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
7	<u>Impuesto de registro en el Departamento de Risaralda</u>	Información descentralizada	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano
10	<u>Impuesto sobre vehículos automotores matriculados en el Departamento de Risaralda</u>	Información descentralizada	Cobro innecesario por tramitadores	Mayor tema en PQR	Acciones de mejoramiento	Mayores consultas del ciudadano

En cuanto a la racionalización de trámites el Departamento de Risaralda, a través de los Comités de Calidad, Gestión Documental y Gobierno en Línea y Antitrámites, realizará revisiones periódicas al inventario de trámites y servicios, con el fin de desarrollar actividades de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización.

## RENDICIÓN DE CUENTAS

En lo referente a la rendición de cuentas, el Departamento de Risaralda ha implementado el Sistema Departamental de Petición y Rendición de Cuentas "SIDEPREC", el cual se diseñó conforme a los lineamientos establecidos en el documento Conpes 3654 de 2010, que establece que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Dicho sistema se adoptó mediante el Decreto 496 de 2011, por medio del cual se reglamenta la Ordenanza 017 de 2009, la cual estableció que la Administración Departamental, liderada por el Señor Gobernador, rendirá cuentas a la ciudadanía una vez al año en audiencia pública, a más tardar el 30 de junio, sin perjuicio a lo establecido en la ley 1474 de 2011, la cual establece que las entidades públicas deberán rendir cuentas de manera permanente.

Con esta herramienta la Administración Departamental busca acercarse más a la comunidad, brindando completa claridad respecto al mecanismo que utiliza la entidad para rendir cuentas de manera transparente, adoptando los principios de buen gobierno y afianzando la relación entre la Administración y la comunidad en general.

El Sistema Departamental de Petición y Rendición de Cuentas "SIDEPREC", contempla tres componentes básicos para una adecuada rendición de cuentas, los cuales son:

- **Informativo:** Se refiere a la transferencia de la información pública de que dispone y presenta la administración departamental, con el fin de dotar a la ciudadanía de los insumos necesarios que le permitan conocer el avance de los objetivos y metas propuestas y el impacto generado a través de la gestión pública.
- **Evaluativo:** Se refiere al diálogo e interlocución entre la Administración Departamental con la ciudadanía, para explicar y argumentar las decisiones tomadas, la gestión realizada, los obstáculos presentados y logros alcanzados, de tal manera que se pueda realizar una valoración de la gestión pública.
- **Retroalimentación:** Se refiere a los estímulos y correctivos que se tendrán en cuenta a partir de las conclusiones del proceso de rendición de cuentas, tanto para la Administración Departamental como para las organizaciones de la sociedad civil, que participan a través del control social, en aras de estimular las experiencias exitosas y trazar los ajustes para superar las falencias detectadas.

## ETAPAS DE LA RENDICION DE CUENTAS DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA DE ACUERDO AL "SIDEPREC"

1. **ETAPA PRE AUDIENCIA:** Son todas aquellas actividades previas a la jornada de "Rendición de Cuentas", incluye la planeación de todo el proceso, la convocatoria y el alistamiento de todos los actores e integrantes de las diferentes instancias que participaran en la audiencia.

**FASE UNO: PLANEACIÓN.** Una vez establecida la fecha de la rendición, la Secretaría de Planeación Departamental coordina jornadas internas en las cuales se revisan los aspectos a tener en cuenta y se prepara un cronograma, el cual es sometido a aprobación por parte del Señor Gobernador.

Junto con el cronograma se presenta igualmente para su aprobación, la propuesta de contenido del informe que se debe publicar en la página web, que consta de cinco puntos:

- ✓ Plan de desarrollo.
- ✓ Presupuesto.
- ✓ Contratación.
- ✓ Proyectos especiales (Programas bandera)
- ✓ Gestión Institucional

Una vez aprobado tanto el cronograma como el contenido del informe de rendición, se procede a realizar el alistamiento.

**FASE DOS: CONVOCATORIA Y ALISTAMIENTO.** En aplicación de la metodología establecida por el SIDEPREC, se convocan las diferentes dependencias del orden departamental del sector central y descentralizado.

En la primera comunicación oficial se solicita a los Secretarios de Despacho y Gerentes, designar un representante de su despacho y/o entidad, para que haga parte del Comité Interinstitucional. Este delegado será el encargado y responsable de la información oficial que hará parte del informe de rendición.

Una vez definidos los funcionarios enlaces, se procede a citar al Comité Interinstitucional para definir los términos, compromisos y plazos para la entrega de la información.

En esta instancia se solicita abordar las siguientes temáticas para la elaboración del informe:

- ✓ Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Departamental.
- ✓ Inversión y manejo de los recursos presupuestales. Cantidad, claridad, destinación.
- ✓ Ejecución de proyectos especiales o políticas bandera (salud, educación, infraestructura, participación, transparencia, etc.)
- ✓ Contratación
- ✓ Gestión de recursos, convenios, alianzas e integración con diversos sectores de la sociedad.

De acuerdo al avance en la recopilación de la información, se citará al Comité Interinstitucional las veces que sean necesarias, con el fin de garantizar la oportunidad y calidad de la información y el cumplimiento del cronograma establecido de antemano.

**FASE TRES: ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL INFORME.** Una vez reunida y aprobada toda la información requerida y solicitada a través de los funcionarios enlace, se procede a construir el "*Informe de Rendición de Cuentas*", el cual contiene las temáticas definidas, presentadas según protocolos estándar, incluyendo además las dificultades y retos propuestos.

El informe es presentado en Consejo de Gobierno para revisión y ajuste y luego se procede a realizar su publicación en la página oficial del Departamento, dentro del plazo establecido por la Ordenanza 017 de 2009 artículo 2º literal c, es decir, 20 días hábiles antes del día de la audiencia pública de rendición de cuentas.

**FASE CUATRO: CONVOCATORIA.** Esta fase es paralela y simultánea con las demás fases, ya que dentro del cronograma de actividades, se define el inicio de la convocatoria y la fecha de la audiencia pública.

En esta convocatoria intervienen las Secretarías de Despacho e Institutos Descentralizados, quienes coadyuvan con las bases de datos de sus clientes externos y comunidad organizada, en procura de garantizar:

- Amplia convocatoria y participación
- Invitaciones especiales a organizaciones sociales.
- Formato para inscripción de intervenciones en la audiencia.
- Agenda, con tiempos y espacios adecuados.
- Facilidades para que la comunidad se informe permanentemente del estado y avance de la jornada
- Retroalimentación.

Para garantizar una participación masiva, se utilizan los diferentes medios de comunicación de que dispone la Administración Departamental, tales como:

- ✓ Página Web
- ✓ Informativo Institucional
- ✓ Comunicados de prensa
- ✓ Cuñas radiales y de televisión
- ✓ Volantes
- ✓ Tarjetas de invitación
- ✓ Invitación directa en eventos de carácter oficial previos a la jornada de rendición.

2. **ETAPA AUDIENCIA:** Son todas aquellas actividades que se realizan el día de la Audiencia Pública y comprende los siguientes momentos:

- **PRIMER MOMENTO:** Mesas de Trabajo según las cinco temáticas, con información detallada. Estas podrán ser presenciales o virtuales. Éstas mesas de trabajo permiten una mayor profundidad en los temas y haciendo menos pesado el informe para la ciudadanía, puesto que cada quien participa en los temas de su particular interés.
- **SEGUNDO MOMENTO:** Plenaria General con la presencia del Gobernador, quien presenta un resumen del informe de Rendición de Cuentas; en este momento se adelanta la interlocución directa con la ciudadanía para la explicación, argumentación y retroalimentación.

La apertura de la plenaria general la hace el señor Gobernador, quien estará acompañado de todo su equipo de gobierno.

Allí se darán las explicaciones, argumentaciones y retroalimentación por parte del mandatario, su equipo de gobierno y la ciudadanía.

Para la retroalimentación del proceso se adelanta una encuesta de evaluación ciudadana sobre la rendición de cuentas realizada, para lo cual se tiene diseñado un formato, el cual una vez diligenciado por la ciudadanía deberá ser depositado en buzones dispuestos estratégicamente para tal fin.

- **TERCER MOMENTO.** Acta de Acuerdos y Compromisos. Una vez concluida la audiencia pública se elabora un acta que deberá incluir los puntos tratados, así como los acuerdos y compromisos. Dicha acta será publicada por los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el Departamento de Risaralda, con el fin de que la ciudadanía ejerza efectivo seguimiento y control social.
3. **ETAPA POST AUDIENCIA:** Son todas aquellas actividades que se adelantan una vez terminada la jornada de rendición de cuentas y que permiten hacer una evaluación y retroalimentación de la audiencia de rendición.

En esta etapa se hace difusión de conclusiones, acuerdos y compromisos de la audiencia pública, que comprende básicamente:

- Difusión amplia del Acta de Acuerdos y Compromisos realizada en la Audiencia.
- Creación de buzón de seguimiento a los acuerdos establecidos en la Audiencia de Rendición de Cuentas.

## **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

Éste componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, el Departamento de Risaralda en su Direccionamiento Estratégico incluye el proceso de Atención al Cliente, liderado por el Despacho del Gobernador, y tiene como fin la gestión oportuna del servicio al ciudadano relacionado con la función que desempeña la entidad.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

### **A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

El Departamento de Risaralda tiene un Portafolio de Servicios aprobado de acuerdo con el Plan de Medios de la Dirección de Comunicaciones. Además cuenta con procedimientos internos que garantizan la realización de trámites y la prestación de servicios al ciudadano, dichos procedimientos están soportados en el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento.

Así mismo, se cuenta con un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción, el cual plantea que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la Entidad. En éste caso la atención de las mismas está a cargo del Director Administrativo del Despacho del Gobernador, quien entre sus funciones tiene la de dar a conocer dichas quejas, para realizar la investigación correspondiente en coordinación con la Dirección de Control Interno Disciplinario.

En la página Web principal del Departamento existe un enlace para que los ciudadanos formulen las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los presuntos actos de corrupción cometidos por

funcionarios de la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones al procedimiento de atención al ciudadano.

Para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta el Departamento, se realizan periódicamente encuestas (encuesta percepción de usuarios Atención a Comunidades – encuesta sobre la percepción de atención a los usuarios en el Departamento de Risaralda – Encuesta página web), lo cual permite identificar las nuevas necesidades de los usuarios frente al servicio ofrecido, con el fin de gestionar una mejor y oportuna atención.

Además existen espacios físicos para la atención a los usuarios, incluidas las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

## **B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**

Con el fin de desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano, el Departamento de Risaralda ha realizado y realiza convenios con diferentes entidades como el SENA, ESAP, ICONTEC, las que ofrecen diferentes programas de capacitación y sensibilización para los funcionarios.

## **C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**

El Departamento cuenta con protocolos de atención al ciudadano, que están incluidos en el proceso de Atención al Cliente como "Políticas de Operación" y tienen como fin establecer los lineamientos para atender con pertinencia y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, solicitudes, entre otros.

Con el fin de garantizar una atención ordenada a los ciudadanos, se cuenta con un sistema de turnos en el área destinada para registro e impuesto de vehículos, lo que ha permitido la realización del trámite con agilidad y organización.

Los espacios físicos del Departamento se encuentran debidamente señalizados y accesibles de acuerdo con la normativa vigente.

Se tienen canales de atención e información como son: el programa institucional "Gobernación con Resultados", la página web del Departamento, boletines, agenda, periódico, informes y redes sociales que aseguran la oportunidad, publicidad, consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al ciudadano.

## **IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.**

El Departamento de Risaralda fija los parámetros básicos que debe cumplir la dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas sugerencias y reclamos del Departamento de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los cuales se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

#### A. DEFINICIONES:

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de denunciar:** es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente, las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

#### B. GESTIÓN:

- **Recepción:** en el Departamento de Risaralda la recepción de todo tipo de comunicaciones se realiza a través de la Ventanilla Única, la cual genera un registro y un número de radicado que permite el control y seguimiento de los documentos.



La Entidad, en su página web, cuenta con un enlace de fácil acceso para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el programa de Gobierno en Línea.

Así mismo, estos formatos electrónicos están diseñados con el fin de facilitarle al ciudadano la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Actualmente, se está implementando un sistema que permite tener un registro ordenado de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Se continuarán generando acciones de mejora permanentemente en los diferentes medios de recepción de las mismas, permitiendo la consulta del ciudadano con la integración del Sistema de Administración Integral de Información - SAIA.

Con el fin de informar a la ciudadanía sobre los diferentes medios de atención con los que cuenta el Departamento para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, se cuenta con un Formulario Quejas/Contáctenos, una línea 018000, Buzones físicos y Recurso Humano, al tiempo que se coordina con la Dirección de Comunicaciones la difusión de los mismos.

La Dirección Administrativa y su Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Despacho del Gobernador, es la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad. Así mismo, cumplir con los términos legales.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante el mismo se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Mediante el Decreto N° 721 del 2000 se reglamentó el Derecho de Petición en el Departamento de Risaralda; este fue modificado por el Decreto N° 1446 del 2002 y adicionado por el Decreto N° 250 del 2005.

El trámite que se dará a los Derechos de Petición dirigidos a ésta entidad territorial, será el siguiente:

Son radicados y escaneados en la Ventanilla Única, de donde se remiten de forma inmediata a la Secretaría competente.

En el evento de no existir claridad respecto de la competencia para dar trámite a las solicitudes presentadas, los documentos serán remitidos de manera inmediata a la Secretaría Jurídica, de donde se direccionarán a la Secretaría competente.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

#### **C. SEGUIMIENTO:**

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades de orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

#### **D. CONTROL:**

- Oficina de Control Interno Disciplinario: en el Departamento de Risaralda existe la Dirección de Control Interno Disciplinario, que se encarga de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.
- La Dirección de Control Interno Disciplinario adelanta las investigaciones en caso de: (A) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley y (B) quejas sobre los servidores públicos de la entidad.
- Dirección de Control Interno: en el Departamento de Risaralda existe la Dirección de Control Interno, la cual vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los

parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

#### **E. VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Se debe:

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no se constituyan materia de reserva judicial o legal.

## V. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Secretaría de Planeación del Departamento de Risaralda. La visibilización, el seguimiento y el control a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Dirección de Control Interno del Departamento.

El presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se expide en la ciudad de Pereira, a los

26 ABR 2013



CARLOS ALBERTO BOTERO LÓPEZ  
Gobernador




GLORIA EDITH FERNÁNDEZ PARRA  
Secretaria Jurídica

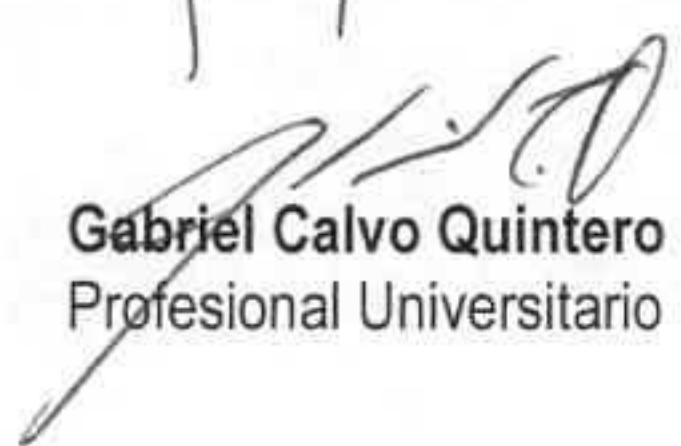


CARLOS ELÍAS RESTREPO FERRO  
Secretario de Planeación

Revisión Legal:



María Mercedes Ríos Ayala  
Directora de Asistencia Legal



Gabriel Calvo Quintero  
Profesional Universitario

Elaboró y proyectó:

Componente Mapa de Riesgos:

Andrea Catalina Camacho López  
Lina María Alzate Castaño

Componente Estrategia Antitrámites:  
Componente Rendición de Cuentas:  
Componente Mecanismos para  
Mejorar la atención al Ciudadano:  
Coordinación y Consolidación del Plan:

Victoria Eugenia Parra Valdez  
Gloria Inés Abadía Quiceno.

Nidia Arango Ocampo  
Ernesto Julio Echeverri Morales.  
Jesús Antonio Orozco Valencia.

Asesoría y Acompañamiento:  
Dirección de Control Interno

James Sepúlveda Oviedo.

# ANEXO

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS				MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO			
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS		RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO				ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
		No.	DESCRIPCIÓN	Preventivo	Correctivo		Descripción	CONTRÓLES	Criterio de medición	CUMPLIMIENTO					
FINANZAS PÚBLICAS	Gestionar los recursos económicos y financieros del Departamento de Risaralda y aquellos que le sean transferidos para su administración y ejecución, en términos de calidad y eficiencia.	Omisión intencional	1	Registrar inadecuadamente la información (Ingresos)	POSIBLE	PREVENTIVO	Conciliación entre la Dirección de Contabilidad, tesorería y el contratista (proveedor de software).	Existen Herramientas de Control	SI	REDUCIR	Realizar seguimiento y evaluación de la conciliación mensual.	Directora de Contabilidad - Tesorero.	% Cumplimiento de seguimientos. No. de seguimientos realizados / No. de seguimientos programados.		
							Protocolos de seguridad exigidos al proveedor de software.	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramienta	SI	Revisión aleatorias para verificar conformidad de la información registrada en el software.	Tesorero - Directora de Fiscalización.	% Revisiones conformes. No. de revisiones realizadas conformes / no. de revisiones			
								En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI						
FINANZAS PÚBLICAS	Gestionar los recursos económicos y financieros del Departamento de Risaralda y aquellos que le sean transferidos para su administración y ejecución, en términos de calidad y eficiencia.	Intereses personales	2	Pagos de lo no debido.	POSIBLE	PREVENTIVO	Sistema PCTG (Presupuesto - Contabilidad - Tesorería - Gráficos), que permite controlar el proceso.	Existen Herramientas de Control	SI	REDUCIR	Realizar auditorías a la liquidación de nómina (Cruzadas).	Directores de Recursos Humanos.	No. de hallazgos de no conformidad en el ejercicio de auditoría a la liquidación de nómina.		
						PREVENTIVO	Sistema humano que permite controlar el proceso.	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramienta	SI	Verificación de la causación total de las cuentas radicadas en el período.	Directora de Contabilidad	No aplica.			
						PREVENTIVO	Controles en contabilidad al momento de la causación contable.	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI						
						PREVENTIVO	Existente comité financiero el cual realiza evaluación de dichas inversiones el cual es conformado por Secretario de Hacienda - Directora Financiera y Tesorero, esta constituido mediante acto administrativo No. y fecha.	Existen Herramientas de Control	SI	Actas donde se deja evidencia de las evaluaciones y estudios para la realización de las inversiones, a través de la aplicación de la normatividad vigente.	Secretario de Hacienda - Tesorero - Directora Financiera	No. de Inversiones realizadas / No. de inversiones aprobadas en comité.			
FINANZAS PÚBLICAS	Realizar operaciones de crédito público, autorizadas por el representante legal, que permitan realizar desembolsos y pagos oportuna deuda pública interna y que queden reflejadas en el presupuesto y balances de cada vigencia en forma oportuna, precisa.	Omisión intencional	3	Inversiones de dinero públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cam bio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.	POSIBLE	PREVENTIVO	Existente Decreto 1525 de 2008, el cual regula el actuar de la Tesorería.	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramienta	SI	REDUCIR					
						PREVENTIVO	El Director Financiero monitoreará en cada pago, los saldos de deuda con los extractos o cuentas de cobro soporte del pago, la cual Verificación en contabilidad al momento de la causación, según la proyección anual enviada previamente.	Existen Herramientas de Control	SI	Revisión mensual del estado de la deuda y los informes entregados con la carpeta de pagos de	Director Financiero	Registro de observaciones encontradas al mes/N° gestiones			
						PREVENTIVO	Revisar contra ejecuciones e informes anteriores los valores reportados en las rendiciones de cuentas y corregir si es el caso en el mes siguiente.	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramienta	NO	EVITAR	Realizar liquidaciones de deuda manuales conjuntamente con el auxiliar administrativo para detectar	Director Financiero	N° de solicitudes al contrato/N° de soluciones		
						PREVENTIVO	Establecer un conducto regular para revisión y entrega de información financiera entre las partes (Depto y Banco)	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI				N° de oficinas enviados a los bancos/N° de liquidaciones corregidas		
FINANZAS PÚBLICAS	Realizar operaciones de crédito público, autorizadas por el representante legal, que permitan realizar desembolsos ocultando o	Abuso de poder o a.	4	Enviar información financiera del Depto incompleta o firmada por personas no responsables del proceso, para obtener	POSIBLE	PREVENTIVO	Establecer un conducto regular para revisión y entrega de información financiera entre las partes (Depto y Banco)	Existen Herramientas de Control	NO	EVITAR	Establecer el sistema de comunicación escrita para entrega de información.	Directora Financiera	N° de solicitudes de los bancos/N° de oficios remitidos de información.		
						PREVENTIVO	Enviar información financiera del Depto incompleta o firmada por personas no responsables del proceso, para obtener	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramienta	NO	Revisión minuciosa de contratos de empréstito y/o modificaciones.	Directora Financiera	0 errores en texto literal de los contratos de empréstito y empréstito			
						PREVENTIVO									
						PREVENTIVO									

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS				MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO			
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS		RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
		No.	DESCRIPCIÓN	Preventivo	Correctivo			Criterios	Cumplimiento						
GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN	Gestionar los recursos económicos y financieros cambiando información financiera del Depto.	Omisión intencional	logros financieros o personales, buscando cumplir metas laborales o favores personales.	POSIBLE	PREVENTIVO	Conciliación entre la Dirección de Contabilidad, tesorería y el contratista(proveedor de software).	Existen Herramientas de Control	SI	REDUCIR	Realizar seguimiento y evaluación de la conciliación mensual.	Directora de Contabilidad - Tesorero.	%	Cumplimiento de seguimientos realizados / No. de seguimientos programados.		
		Abuso de poder o al					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	NO							
	Gestionar el desarrollo del Departamento, a través del direccionamiento de la entidad la cual debe dar cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables.	Intereses políticos		Se cuenta en la entidad con procesos estructurados que deben dar cumplimiento a los requisitos legales establecidos.	POSIBLE	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI	REDUCIR	Realizar auditoría para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales, en especial lo correspondiente a los procesos de comunicación de la entidad con la	Control Interno.	No. De hallazgos de incumplimiento.		
		Intereses personales	6	Se realizan auditorías internas y externas por para verificar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.	POSIBLE	PREVENTIVO		Existen Manuales y/o procedimientos que explican el manejo de las herramienta	SI	REDUCIR	Evaluar informes de los organismos de control para identificar situaciones donde se haya materializado el riesgo con el fin de establecer controles correctivos.	Control Interno.	No de acciones correctivas establecidas frente al riesgo materializado.		
	Gestionar el desarrollo del Departamento, a través del direccionamiento de la entidad la cual debe dar cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables.	Intereses económicos		Ausencia de canales de comunicación	POSIBLE	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI	REDUCIR	Realizar auditoría para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales en los diferentes procesos de la Administración	Control Interno.	No. De hallazgos de incumplimiento.		
		Intereses personales	7	Se cuenta con procesos de cursos humanos el cual da cumplimiento a los requisitos legales vigentes aplicables, adicionalmente se da cumplimiento al reglamento interno de trabajo y al código de ética de la entidad.	POSIBLE	PREVENTIVO		Existen Manuales y/o procedimientos que explican el manejo de las herramienta	SI	REDUCIR	Evaluar informes de los organismos de control para identificar situaciones donde se haya materializado el riesgo con el fin de establecer controles correctivos.	Control Interno.	No de acciones correctivas establecidas frente al riesgo materializado.		
Gestionar el desarrollo del Departamento, a través del direccionamiento de la entidad la cual debe dar cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables.	Intereses políticos		Concentración de autoridad o exceso de poder	POSIBLE	PREVENTIVO		Existen Manuales y/o procedimientos que explican el manejo de las herramienta	SI	REDUCIR	Realizar auditoría para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales en los diferentes procesos de la Administración	Control Interno.	No. De hallazgos de incumplimiento.			
	Intereses económicos			POSIBLE	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI	REDUCIR	Realizar auditoría para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales en los diferentes procesos de la Administración	Control Interno.	No. De hallazgos de incumplimiento.			



IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS				MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO				
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS		RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN		VALORACIÓN DEL RIESGO				ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
		No.	DESCRIPCIÓN	No.	DESCRIPCIÓN	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO		CONTRÓLES							
								Preventivo	Correctivo	Criterio de Medición		SI	No			
								Descripción			Existen Herramientas de Control			Existen Herramientas de Control		
GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN	Gestionar los recursos económicos y financieros Gestionar el desarrollo del Departamento, a través del direccionamiento de la entidad la cual debe dar cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables.	Omisión intencional						Conciliación entre la Dirección de Contabilidad, tesorería y el contratista(proveedor de software).	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI		Realizar seguimiento y evaluación de la conciliación mensual.	Directora de Contabilidad - Tesorero.	% Cumplimiento de seguimientos realizados / No. de seguimientos programados.
		Intereses políticos				POSIBLE		Se realizan auditorías internas y externas por entes de control para verificar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.	PREVENTIVO		Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI		Evaluar informes de los organismos de control para identificar situaciones donde se haya materializado el riesgo con el fin de establecer controles correctivos.	Control Interno.	No de acciones correctivas establecidas frente al riesgo materializado.
		Intereses económicos						Asamblea Departamental, como órgano colegiado que representa los intereses de los ciudadanos como sujetos de derechos y deberes, es un actor fundamental para el logro del buen gobierno y la gestión del desarrollo del	PREVENTIVO		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI		Orientación(boletines, circulares, memorandos) y concepto individual.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	* No. De orientaciones realizadas para la entidad.
GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN	Gestionar el desarrollo del Departamento, a través del direccionamiento de la entidad la cual debe dar cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables.	Intereses personales						Se cuenta en la entidad con procesos estructurados que deben dar cumplimiento a los requisitos legales establecidos.	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI		Realizar auditoría para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales en los diferentes procesos de la Administración Departamental.	Control Interno.	No. De hallazgos de incumplimiento.
		Intereses políticos				POSIBLE		Se realizan auditorías internas y externas por entes de control para verificar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.	PREVENTIVO		Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI		Evaluar informes de los organismos de control para identificar situaciones donde se haya materializado el riesgo con el fin de establecer controles correctivos.	Control Interno.	No de acciones correctivas establecidas frente al riesgo materializado.
		Intereses económicos						Se realizan controles por parte de la Asamblea Departamental, como órgano colegiado que representa los intereses de los ciudadanos	PREVENTIVO		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI		Orientación(boletines, circulares, memorandos) y concepto individual.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	* No. De orientaciones realizadas para la entidad.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Adelantar procesos disciplinarios de conformidad a lo establecido en la ley.	Falta de ética profesional						Deberes y prohibiciones establecidas en la Ley, Manual de funciones.	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI		Capacitación, Sensibilización(boletines, circulares, memorandos) y concepto individual.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	* No. De capacitaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección. * No. De sensibilizaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección.
		No respeto de los principios y valores				POSIBLE					Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI		Revisión de fallos previa firma del instructor disciplinario.	Directora de Control Interno Disciplinario.	* No. De fallos proferidos / No. De fallos revisados conforme a lo establecido en la ley.
											En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI				
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Adelantar procesos disciplinarios de conformidad a lo establecido en la ley.	Ausencia de controles en el manejo de la documentación						Deberes y prohibiciones establecidas en la Ley, Manual de funciones.	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI		Realizar inventario de procesos Disciplinarios y su contenido.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	No. De procesos físicos completos en la Dirección / No. De procesos relacionados en el inventario.
		Falta de ética profesional				POSIBLE		Informe estado de procesos	PREVENTIVO		Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI				

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS				MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO		
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO			ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
			No.	DESCRIPCIÓN		Preventivo	Correctivo	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	SI				No
						DESCRIPCIÓN		Criterio de Medición						
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Gestionar los recursos económicos y financieros	Omisión intencional Falta de supervisión y control en el manejo de la documentación.	15	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción de los mismos.	POSIBLE	PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Herramientas de Control	SI	Realizar seguimiento y evaluación de la conciliación mensual.	Directora de Contabilidad - Tesorero.	% Cumplimiento de seguimientos realizados / No. de seguimientos programados.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI	Realizar control a los términos Procesales para dar cumplimiento con lo establecido en la ley.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	No. De procesos que están dentro de términos / No. Total de procesos.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Herramientas de Control	SI	Capacitación, Orientación (boletines, circulares, memorandos) y concepto individual.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario. * No. De orientaciones realizadas para la entidad	* No. De capacitaciones realizadas a la Dirección de Control Interno Disciplinario. * No. De orientaciones realizadas para la entidad		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Adelantar procesos disciplinarios de conformidad a lo establecido en la ley.	Falta de ética profesional Ausencia de valores y principios Intereses de tipo particular	16	Desconocimiento de la Ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación para la Dirección de Control Interno Disciplinario.	POSIBLE	PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Herramientas de Control	SI	Orientación (boletines, circulares, memorandos) y concepto individual.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	* No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección. * No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección. * No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI	Orientación (boletines, circulares, memorandos) y concepto individual.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	* No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección. * No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección. * No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Orientación (boletines, circulares, memorandos) y concepto individual.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	* No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección. * No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección. * No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Orientación (boletines, circulares, memorandos) y concepto individual.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	* No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección. * No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección. * No. De orientaciones realizadas para los funcionarios de la Dirección.		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Adelantar procesos disciplinarios de conformidad a lo establecido en la ley.	Falta de ética profesional Ausencia de valores y principios Intereses de tipo particular	17	Soborno (cohecho) en la Dirección de Control Interno Disciplinario	POSIBLE	PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar cumplimiento de los requisitos establecidos.	Dirección de Recursos Humanos	No. De hallazgos de incumplimiento frente al procedimiento de ingreso y permanencia.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI	Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar cumplimiento de los requisitos establecidos.	Dirección de Recursos Humanos	No. De hallazgos de incumplimiento frente al procedimiento de ingreso y permanencia.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar cumplimiento de los requisitos establecidos.	Dirección de Recursos Humanos	No. De hallazgos de incumplimiento frente al procedimiento de ingreso y permanencia.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar cumplimiento de los requisitos establecidos.	Dirección de Recursos Humanos	No. De hallazgos de incumplimiento frente al procedimiento de ingreso y permanencia.		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Adelantar procesos disciplinarios de conformidad a lo establecido en la ley.	Falta de ética profesional Ausencia de valores y principios Intereses de tipo particular	20	Permitir el acceso o exhibir expedientes, documentos que estén bajo reserva sumarial, a sujetos no procesales.	POSIBLE	PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar cumplimiento de los requisitos establecidos.	Dirección de Recursos Humanos	No. De hallazgos de incumplimiento frente al procedimiento de ingreso y permanencia.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI	Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar cumplimiento de los requisitos establecidos.	Dirección de Recursos Humanos	No. De hallazgos de incumplimiento frente al procedimiento de ingreso y permanencia.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar cumplimiento de los requisitos establecidos.	Dirección de Recursos Humanos	No. De hallazgos de incumplimiento frente al procedimiento de ingreso y permanencia.		
						PREVENTIVO	PREVENTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Realizar verificación al procedimiento de ingreso y permanencia para evaluar cumplimiento de los requisitos establecidos.	Dirección de Recursos Humanos	No. De hallazgos de incumplimiento frente al procedimiento de ingreso y permanencia.		

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS				MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO							
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR							
			No.	DESCRIPCIÓN		Preventivo	Correctivo	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO				SI	No					
			DESCRIPCIÓN		CONTRÓLES		CRITERIO DE MEDICIÓN												
					Descripción		Criterio de Medición												
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Gestionar los recursos económicos y financieros Gerenciar el talento humano, propiciando el despliegue de las capacidades para el logro de los objetivos institucionales y legales	Omisión intencional	21	Nombrar o elegir, para el desempeño de cargos públicos personas que no reúnan los requisitos legales.	Conciliación entre la Dirección de Contabilidad, tesorería y el contratista (proveedor de software)	PREVENTIVO	CORRECTIVO	Existen Herramientas de Control	SI	Realizar auditoría aleatoria según Plan de Auditorías Internas de la Dirección de Control Interno, a las historias laborales del personal activo para verificar el cumplimiento de requisitos de quienes se encuentran posesionados / No posesionados.	Directora de Contabilidad - Tesorero.	% Cumplimiento de seguimientos realizados / No. de seguimientos programados.							
													Construimiento por abuso de poder.	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Realizar auditoría aleatoria según Plan de Auditorías Internas de la Dirección de Control Interno, a las historias laborales del personal activo para verificar el cumplimiento de requisitos de quienes se encuentran posesionados.	Control Interno.	No. Historias laborales conformes frente al cumplimiento de requisitos de quienes se encuentran posesionados / No de historias laborales revisadas.	
													Intereses personales	Se cuenta en el proceso de Talento Humano, con lista de chequeo, documentos requeridos para tomar posesión de los cargos.	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI			
													Intereses personales	Se emite circular desde la Dirección de Recursos Humanos donde se informa a los funcionarios de la Administración Departamental, que dicha situación administrativa no es permitida en la entidad, toda vez que puede acarrear sanciones y/o demandas a la Entidad.	Existen Herramientas de Control	NO	Formalizar y socializar política de operación.	Dirección de Recursos Humanos	Política de administración documentada y socializada en la Administración Departamental.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Gerenciar el talento humano, propiciando el despliegue de las capacidades para el logro de los objetivos institucionales y legales	Intereses políticos.	22	Tener a su servicio en forma estable para las labores propias de su despacho personas ajenas a la entidad.	Los sistemas de información cuentan con controles para la administración de roles y permisos asignados a cada usuario según las responsabilidades asignadas.	PREVENTIVO	CORRECTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	NO	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva									
													Intereses políticos.	Sistemas de información vigentes en la administración departamental permite realizar consultas de los movimientos realizados por los usuarios autorizados.	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI	Realizar verificación del cumplimiento de la política de administración de usuarios.	Dirección de Sistemas e Informática.	No. De hallazgos de no conformidad identificados en la auditoría con respecto al cumplimiento de la política de administración de usuarios.
													Intereses personales	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Formalizar y socializar política de administración de usuarios semestralmente	Dirección de Informática y Sistemas	Política de administración de usuarios documentada, actualizada y socializada semestralmente
													Construimiento por abuso de poder.	Inventarios periódicos de los bienes del Departamento.	Existen Herramientas de Control	SI	Realizar confrontación de los inventarios con los cuentadantes.	Auxiliar Administrativo - Dirección de Bienes y Servicios - Personal de Apoyo (Auxiliares Sema).	No. De inventarios confrontados conformes / No. De inventarios confrontados.
GESTIÓN DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	Dirigir los procesos tecnológicos de la Gobernación, orientando la administración y soportando los sistemas informáticos buscando un óptimo manejo de los recursos computacionales y de comunicación así como garantizar la protección de la información	Construimiento por abuso de poder.	23	Extravío o pérdida de bienes públicos.	Sistemas de información vigentes en la administración departamental permite realizar consultas de los movimientos realizados por los usuarios autorizados.	PREVENTIVO	CORRECTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva									
													Intereses personales	Inventario entre cuentadantes.	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Realizar confrontación de los inventarios con los cuentadantes.		
													Intereses políticos		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI			
													Intereses políticos		Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI			
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Garantizar la provisión y administración de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional	Intereses personales	24	Extravío o pérdida de bienes públicos.	Inventarios periódicos de los bienes del Departamento.	PREVENTIVO	CORRECTIVO	Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva									
													Intereses políticos		Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI			
													Intereses políticos		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI			
													Intereses políticos		Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI			

IDENTIFICACIÓN				MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO					
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO				ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
			No.	DESCRIPCIÓN	Probabilidad de Materialización	Descripción	Preventivo	Correctivo					CUMPLIMIENTO
					CRITERIOS								
					Criterio de Medición		SI	NO					
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Gestionar los recursos económicos y financieros	Omisión intencional				Conciliación entre la Dirección de Contabilidad, tesorería y el contratista (proveedor de software).	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI	Realizar seguimiento y evaluación de la conciliación mensual.	Directora de Contabilidad - Tesorero.	% Cumplimiento de seguimientos realizados / No. de seguimientos programados.
	Garantizar la provisión y administración de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional	Intereses personales Intereses políticos	25	POSIBLE		Revisión periódica de los bienes (equipos de computación y comunicación y vehículos) para detectar el estado del bien, por personal competente según los	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI	Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma de revisión periódica de los bienes.	Director de Bienes y Servicios / Directora de Sistemas e Informática.	Actividades de revisión ejecutadas / actividades de revisión programadas.
COMUNICACIÓN PÚBLICA	Diseñar y administrar la imagen y los procesos de comunicación pública para la divulgación de la gestión administrativa del Departamento de Risaralda, mediante estrategias que propendan por el impacto positivo en la comunidad.	Intereses personales Intereses políticos Intereses económicos	26	POSIBLE	Daño de bienes públicos.	Existe en la entidad un plan de comunicaciones.	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI	Realizar verificación del cumplimiento del plan de comunicaciones.	Dirección de Comunicaciones.	No. de hallazgos de incumplimiento.
	Garantizar el control de los documentos y registros que hacen parte del Departamento de Risaralda, dando cumplimiento a las disposiciones del Archivo General de la Nación.	Intereses personales Intereses políticos Intereses económicos	27	POSIBLE	Ocultar a la ciudadanía información considerada pública	Se tiene plan de acción para la implementación de la estrategia de gobierno en línea. Se cuenta en la entidad con procesos estructurados que deben dar cumplimiento a los requisitos legales establecidos.	PREVENTIVO		Existen Manuales y/o procedimientos que explican el manejo de las herramientas	SI	Realizar verificación del cumplimiento del plan de acción de la estrategia de gobierno en línea.	Dirección de Comunicaciones.	No de hallazgos de incumplimiento.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Garantizar el control de los documentos y registros que hacen parte del Departamento de Risaralda, dando cumplimiento a las disposiciones del Archivo General de la Nación.	Intereses personales Intereses políticos Intereses económicos	28	POSIBLE	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Recepción de transferencias primarias mediante formato único de inventario documental. Registro de préstamos y consultas. Existe proceso de gestión documental en la entidad que da cumplimiento a los requisitos legales establecidos.	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI	Realizar verificación del cumplimiento de las políticas de gestión documental.	Líder del Proceso de Gestión Documental.	No. De hallazgos de incumplimiento.
	Garantizar la satisfacción de los usuarios a través de un oportuno y efectivo servicio al cliente.	Intereses personales Intereses políticos Intereses económicos	28	POSIBLE	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	Se tiene plan de acción para la implementación de la estrategia de gobierno en línea.	PREVENTIVO		Existen Manuales y/o procedimientos que explican el manejo de las herramientas	NO	Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de acción estrategia Gobierno en Línea, que permita que existan herramientas de control, procedimientos	Sistemas e Informática	Actividades ejecutadas frente al plan de acción estrategia de Gobierno en línea / actividades programadas.
PROCESOS MISIONALES		Intereses personales			Se cuenta en la entidad con procesos estructurados que deben dar cumplimiento a los requisitos legales establecidos.	PREVENTIVO		Existen Herramientas de Control	SI	Documentar y socializar la política de operación frente que los trámites y servicios de la entidad son transparentes y no existe tráfico de influencias.	Procesos Misionales (Responsables de trámites y servicios)	Política de operación documentada y socializada.	

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS				MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO							
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	CONTRÓLES		VALORACIÓN DEL RIESGO	CRITERIOS		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR					
					Descripción	Preventivo		Correctivo	Criterio de Medición	SI	No								
TODOS LOS PROCESOS	Gestionar los recursos económicos y financieros	Omisión intencional	Tráfico de influencias	POSIBLE	PREVENTIVO	PREVENTIVO	Conciliación entre la Dirección de Contabilidad, tesorería y el contratista (proveedor de software).	Existen Herramientas de Control	SI	REDUCIR	Realizar seguimiento y evaluación de la conciliación mensual.	Directora de Contabilidad - Tesorero.	%	Cumplimiento de seguimientos: No. de seguimientos realizados / No. de seguimientos programados.					
		Intereses políticos													Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Evaluar informes de los organismos de control para identificar situaciones donde se haya materializado el riesgo con el fin de establecer controles correctivos.	Control Interno.	No de acciones correctivas establecidas frente al riesgo materializado.
		Intereses económicos Constrafinamiento por abuso de poder.													En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI	Orientación (boletines, circulares, memorandos) y concepto individual.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	* No. De orientaciones realizadas para la entidad.
PROCESOS MISIONALES	Garantizar la satisfacción de los usuarios a través de un oportuno y efectivo servicio al cliente.	Intereses personales	Cobro por realización de trámites (concusión)	POSIBLE	PREVENTIVO	PREVENTIVO	Se cuenta en la entidad con procesos estructurados que deben dar cumplimiento a los requisitos legales establecidos.	Existen Herramientas de Control	SI	REDUCIR	Documentar y socializar la política de operación frente a la realización de los trámites y servicios que se realizan en la entidad y los cuales no requieren intermediarios.	Procesos Misionales (Responsables de trámites y servicios).	Política de operación documentada y socializada.						
		Intereses políticos												Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Evaluar informes de los organismos de control para identificar situaciones donde se haya materializado el riesgo con el fin de establecer controles correctivos.	Control Interno.	No de acciones correctivas establecidas frente al riesgo materializado.	
		Intereses económicos Constrafinamiento por abuso de poder.												En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	SI	Orientación (boletines, circulares, memorandos) y concepto individual.	Funcionarios adscritos a la Dirección de Control Interno Disciplinario.	* No. De orientaciones realizadas para la entidad.	
PROCESOS MISIONALES	Garantizar la satisfacción de los usuarios a través de un oportuno y efectivo servicio al cliente.	Abogados asignados tengan interés en los resultados del proceso a favor de terceros		POSIBLE	PREVENTIVO	PREVENTIVO	Se cuenta con proceso de recursos humanos el cual da cumplimiento a los requisitos legales vigentes aplicables, adicionalmente se da cumplimiento al reglamento interno de trabajo y al código de ética de la entidad.	Existen Herramientas de Control	SI	REDUCIR	Realizar seguimiento de autocontrol aleatorio de procesos asignados para verificar cumplimiento de términos en cada una de las actuaciones procesales.	Dirección de Asistencia Legal.	No. de procesos que cumplen con los términos legales / No. de procesos verificados.						
		Abogados asignados no tengan competencia de defensa Judicial por intereses personales, intereses políticos, intereses económicos												Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de las herramientas	SI	Realizar informes mensuales de gestión de los procesos asignados ante la Dirección de Asistencia Legal			

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS				MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO		
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	CUMPLIMIENTO		
			No.	DESCRIPCIÓN		Preventivo	Correctivo					CRITERIOS	Criterio de Medición	SI
						DESCRIPCIÓN								
Gestión Legal	Gestionar los recursos económicos y financieros	Omisión intencional. Abogados asignados omitan los términos de ley, para la defensa judicial, por interés personales, intereses políticos, intereses económicos.	31	No cumplir con los deberes de defensa judicial.	POSIBLE		Preventivo	Conciliación entre la Dirección de Contabilidad, tesorería y el contratista (proveedor de software).		Existen Herramientas de Control	SI	Realizar seguimiento y evaluación de la conciliación mensual.	Directora de Contabilidad - Tesorero.	% Cumplimiento de seguimientos realizados / No. de seguimientos programados.
Gestión Legal	Defensa Judicial del Departamento	Abogados asignados no tengan conocimiento de las disposiciones legales vigentes por asignados omitan el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes por interés	32	No cumplir y hacer que se cumplan los derechos y deberes contenidos en la Constitución, Leyes, Ordenanzas, Decretos y Resoluciones.	POSIBLE		PREVENTIVO	Se cuenta con proceso de recursos humanos el cual da cumplimiento a los requisitos legales vigentes aplicables, adicionalmente se da cumplimiento al reglamento interno de trabajo y al código de	Existen Herramientas de Control	SI	Realizar seguimiento de autocontrol aleatorio a los actos administrativos emitidos y revisados por la Dirección de Asistencia Legal.	REDUCIR	Dirección de Asistencia Legal.	No. actos administrativos emitidos y revisados que cumplen con las disposiciones legales vigentes / No. de actos administrativos emitidos y revisados.
Gestión Legal	Defensa Judicial del Departamento									SI				