cuarto informe del contrato 17012026-0193

Manizales, 27 de abril del 2026

Doctora
JUANITA BUSTAMANTE FRANCO Supervisora

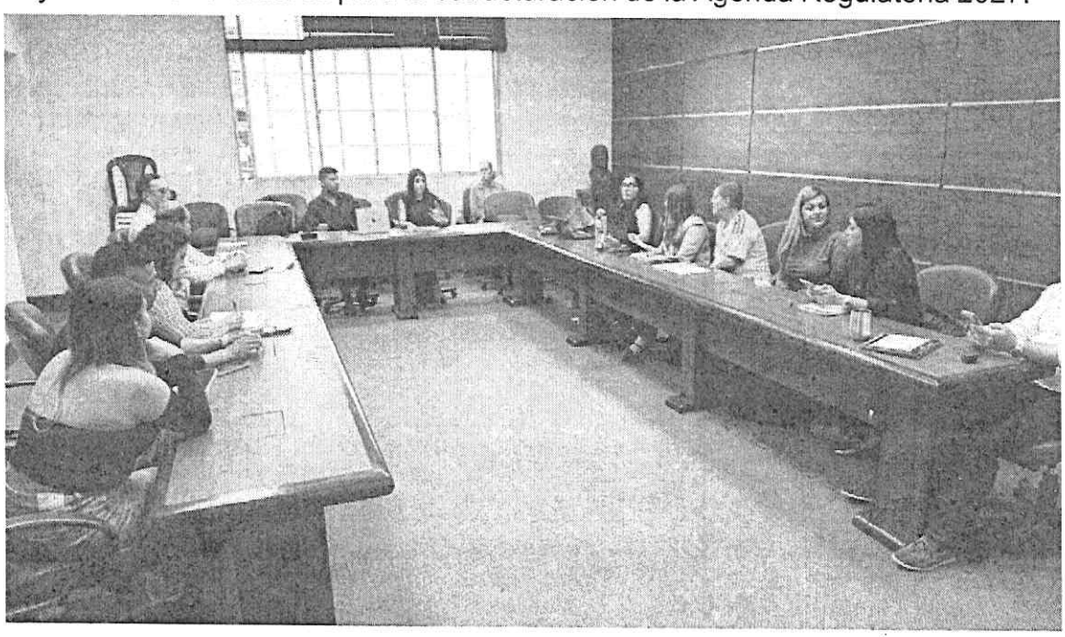
Asunto: Informe de actividades del mes de abril correspondiente al Contrato de Prestación de Servicios Profesionales 17012026-0193

Objeto del Contrato: Prestación de servicios como abogado para apoyar y fortalecer las estrategias de la Oficina de Gobierno Abierto

A continuación, se relaciona el avance en la ejecución de las actividades del objeto contractual:

1. Apoyar la realización de actividades relacionadas con el cumplimiento de las Políticas de Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información Pública.

   Se lidera la primera sesión del Comité de Agenda Regulatoria, en la cual se realiza la socialización técnica del contenido del Decreto No. 0485, precisando los parámetros normativos para la modificación de la Agenda Regulatoria 2026. Así mismo, se establecen los lineamientos metodológicos y criterios orientadores para la estructuración de la Agenda Regulatoria 2027.



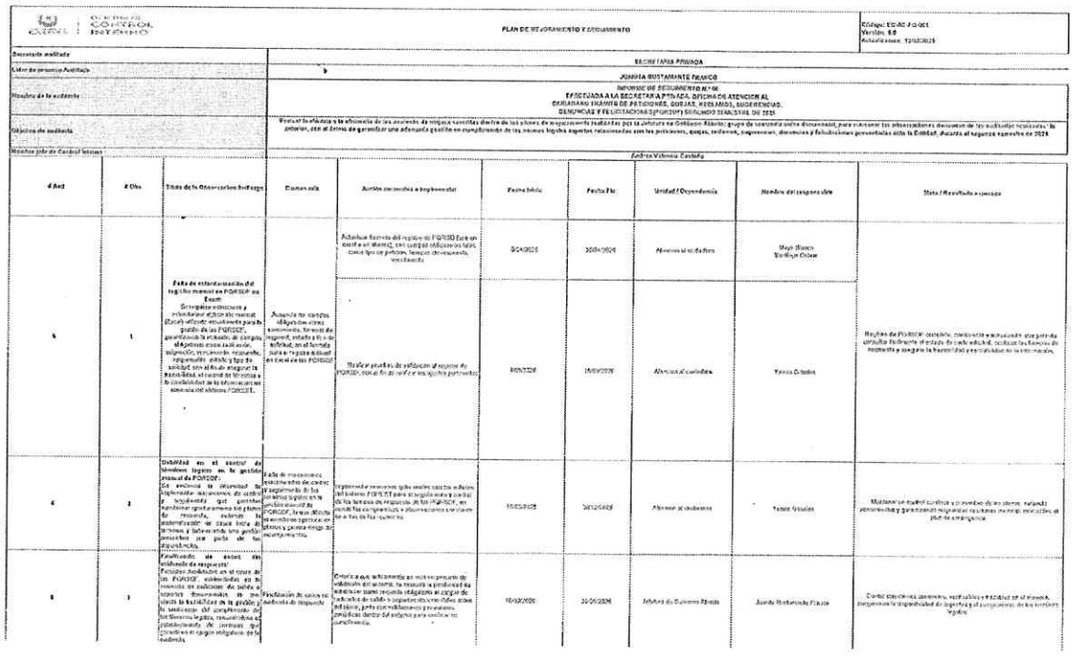
2. Apoyar la implementación de la política de mejora normativa de la Gobernación de Caldas, así como en la construcción de la agenda regulatoria.

   Se Asesora a la Secretaria de Gobierno y de empleo e innovación sobre la forma correcta de realizar la solicitud de Agenda Regulatoria 2026, explicando cuales son los formatos para tal fin y la forma en que se diligencian

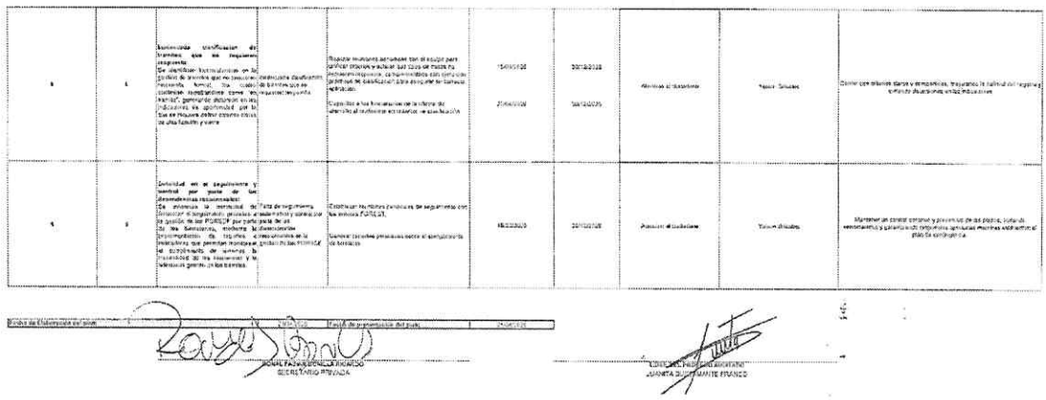
   Se lidera la primera sesión del Comité de Agenda Regulatoria, en la cual se realiza la socialización técnica del contenido del Decreto No. 0485, precisando los parámetros normativos para la modificación de la Agenda Regulatoria 2026. Así mismo, se establecen los lineamientos metodológicos y criterios orientadores para la estructuración de la Agenda Regulatoria 2027.

3. Identificar las oportunidades de mejora en la asignación de derechos de petición, análisis de errores en el proceso y generar planes de mejora ejecutados durante el mes siguiente a su identificación.

   Se brinda apoyo en la revisión y formulación del plan de mejora, así como en el seguimiento a las **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)**, garantizando la implementación de acciones correctivas y de mejora continua, en concordancia con los lineamientos institucionales y la normativa vigente.



Dependencia auditada			PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO						Código: EGAC-FO-001 Versión: 6.0 Actualización: 12/02/2025
Líder de proceso Auditado			SECRETARIA PRIVADA						
Nombre de la auditoría			JORNADA BIENESTANTE FRANCO INFORME DE SEGUIMIENTO N° 06 EFECTUADA A LA SECRETARIA PRIVADA, OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE DE 2025						
Objetivo de auditoría			Verificar la eficacia y la efectividad de las acciones de mejoramiento suscritas por la Gobernación de Caldas, grupo de usuarios sobre discapacidad, para mitigar las observaciones descritas en las auditorías realizadas por la anterior, con el fin de garantizar una adecuada gestión en cumplimiento de las normas legales vigentes relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones generadas ante la Entidad, durante el segundo semestre de 2024						
Nombre jefe de Control Interno			Andrea Valencia Castaño						
# Acc	# Obs	Título de la Observación/Hallazgo	Causas a la	Acción (es) correctiva a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Unidad / Dependencia	Nombre del responsable	Meta / Resultado esperado
1	1	Falta de estandarización del registro manual en PQRSDF en Excel Se registran omisiones y inconsistencias en el formato manual (Excel) utilizado actualmente para la gestión de las PQRSDF, garantizando la trazabilidad de campos obligatorios como nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, radicado, tipología, estado y tipo de solicitud, con el fin de asegurar la completitud, oportunidad de términos y la confiabilidad de la información en ausencia del sistema FormsPLUS.	Ausencia de controles obligatorios (campos mínimos, formato de ingreso), estado débil o de fortalecimiento, en el formato para el registro manual en Excel de las PQRSDF.	Actualizar formato del registro de PQRSD Excel en donde se identifiquen los campos obligatorios como tipo de peticion, tiempos de respuesta, vencimiento.	9/04/2025	30/04/2026	Atención al ciudadano	Mayi Blanco Wellinton Ochoa	Reglas de PQRSDF operativo, mantenerlo actualizado, que permita consultas históricas, el estado de cada solicitud, cumplir los tiempos de respuesta y asegurar la trazabilidad y oportunidad de la información.
				Realizar pruebas de validacion al registro de PQRSDF, para el de verificar los ajustes pertinentes	30/04/2026	31/05/2026	Atencion al ciudadano	Yenny Ortega	
2	2	Debilidad en el control de términos legales en la gestión manual de PQRSDF. Se evidencia la ausencia de implementar mecanismos de control y seguimiento que garanticen oportunamente los plazos de respuesta, exponiendo la extemporaneidad de casos fuera de términos y debilitando una gestión preventiva por parte de las dependencias.	Falta de mecanismos, procedimientos de control y seguimiento de los términos legales en la gestión manual de PQRSDF, toda vez que no se cuenta con alertas o puntos de control que permitan identificar oportunamente los casos próximos a vencer o vencidos.	Implementar mecanismos (alertas, controles o tableros de control) dentro del sistema PQRSDF para advertir oportunamente los casos próximos a vencer o vencidos, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los términos legales.	15/05/2026	30/12/2026	Atencion al ciudadano	Yenny Ortega	Mantener un control continuo y preventivo de los plazos, evitando vencimientos y garantizando respuestas oportunas dentro de los términos de ley.
3	3	Finalizando un evento sin evidencia de respuesta Durante auditorías en el cruce de las PQRSDF, evidenciadas en la ausencia de soportes documentales de cierre o respuesta definitiva de los casos, lo que impide verificar el cumplimiento de los términos legales, comprometiendo la transparencia de gestión y exponiendo a la entidad a observaciones de control.	Finalización de casos sin evidencia de respuesta	Crear un procedimiento que indique que antes de finalizar un caso en el sistema, se requiera la adjuntar una evidencia como respuesta obligatoria al cargo de cada caso de cada ciudadano, con reglas claras del cierre, pero con validaciones y excepciones justificadas dentro del mismo para evitar no conformidad.	15/05/2026	30/09/2026	Atención al Ciudadano Rápido	Juanita Montenegro Franco	Contar con cierres completos, verificables y auditables en el sistema, asegurando la trazabilidad de soportes y el cumplimiento de los términos legales.



4. Proyectar documentos de apoyo a las respuestas de los derechos de petición, recursos o actos que deban emitirse desde la oficina de Gobierno Abierto.

   Se proyecta y estructura la Circular No. 003, mediante la cual se realiza la citación a secretarios de despacho, funcionarios, contratistas y enlaces FOREST a reunión de socialización de las novedades del Plan de Contingencia para la radicación y respuesta de PQRSD, definiendo fecha, hora, lugar y carácter obligatorio de asistencia, garantizando su adecuada comunicación y articulación institucional.

Gobierno de CALDAS

CIRCULAR 003

DE: SECRETARIO PRIVADO - RONAL FABIÁN BONILLA RICARDO

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, FUNCIONARIOS, CONTRATISTAS Y ENLACES FOREST

FECHA: 16 DE ABRIL DE 2026

TEMA: CITACIÓN – NOVEDADES PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA RADICACIÓN Y RESPUESTA DE PQRSD

Cordial saludo,

Por medio de la presente, **se cita** a los enlaces y encargados de FOREST a una reunión que se realizará el **día 20 de abril de 2026 a las 2:00 p.m.**, en la **Sala Mario Calderón**.

El objetivo de la reunión es **informar y socializar las novedades relacionadas con el Plan de Contingencia PQRSD**, razón por la cual la asistencia es de carácter obligatorio.

Se solicita puntualidad y cumplimiento a la presente citación.

Cordialmente,

RONAL FABIAN BONILLA RICARDO
Secretario Privado

Proyectó: Carlos Andrés López Balazar-Abogado contratista
Revisó: Yerson David Cardona-Grupo de atención al ciudadano
Aprobó: Juanita Bustamante Franco-Jefe de oficina

5. Registrar y actualizar información en las plataformas tecnológicas utilizadas por la Oficina de Gobierno Abierto, como Forest, SIA Observa, SECOP II, entre otras, para mantener la trazabilidad de la gestión.

Se revisa la página de la gobernación de caldas para conocer si se ha presentado alguna solicitud de la ciudadanía a la Agenda Regulatoria, sin resultado hasta el momento

6. El contratista deberá elaborar y concertar con el supervisor del contrato un plan de actividades en el cual se establezca las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que se ejecutará el mismo; de igual manera deberá suministrar la información de contacto con el fin de tener comunicación fluida con la entidad.

   Se realiza cronograma

CARLOS ANDRÉS LÓPEZ SALAZAR
CC 1053830162