



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



VIGENCIA AÑO 2016

por
I BAGUÉ
con todo el corazón

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PUBLICADO EN LA PAGINA WEB:
PROYECTO DEL PLAN EL DIA 26 DE ENERO HASTA EL 22 DE MARZO DE 2016
PLAN DEFINITIVO PUBLICADO EL DIA 31 DE MARZO DE 2016

Actualización del plan anticorrupción: 08 de Noviembre de 2016



TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION	4
2	OBJETIVO GENERAL.....	6
3	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
4	MARCO NORMATIVO	7
5	COMPONENTES DEL PLAN.....	9
6	PRIMER COMPONENTE:	10
6.1	Política de Administración de Riesgos	10
6.2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.....	10
6.3	Consulta y Divulgación	11
6.4	Monitoreo y Revisión	11
6.5	Seguimiento	11
	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	12
7	SEGUNDO COMPONENTE:	13
8	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
8.1	EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
8.2	Paso 1. ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ENTIDAD.	16
	COMPONENTE 3: INCENTIVOS Y RETROALIMENTACION A LA GESTION EN LA RENDICION DE CUENTAS	18
	CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS..... ¡Error! Marcador no definido.	
	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL.....	20
	ACCIONES UTILIZADAS PARA UNA CORRECTA RENDICION DE CUENTAS	21



	PLAN DE ACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS	23
9	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	26
9.1	INTRODUCCION	26
9.2	OBJETIVO.....	26
9.3	SUBCOMPONENTES.....	28
	Componente 4 ACTIVIDADES	¡Error! Marcador no definido.
10	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	37
11	SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	48



1 INTRODUCCION

La Alcaldía de Ibagué en cabeza del Señor Alcalde GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTINEZ, comprometido con el desarrollo de la ciudad y el fomento de los valores institucionales y dando cumplimiento las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y en el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 de la Función pública. Los cuales promueven la eliminación de toda práctica corrupta que atente contra la Administración. Se formula e implementa el presente Plan para la vigencia 2016 indicando acciones para la lucha contra la corrupción en los diferentes procesos de la entidad, mejorar la atención a la ciudadanía, racionalizar trámites, Rendición de cuentas y transparencia en la información al interior de la Administración Municipal.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de manera participativa, liderado por el Señor Alcalde GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO, y la Secretaría de Planeación; con el apoyo de Secretarios, Directores y Servidores Públicos de todas las dependencias vinculados en el desarrollo de los procesos, indicando acciones que buscan el desarrollo de una gestión transparente y con alta participación de la ciudadanía.

Este plan se fundamenta en los Principios del Programa de Gobierno "POR IBAGUE CON TODO EL CORAZON" relacionados así:

- ✓ Lucha frontal e implacable contra la corrupción. (Gobierno transparente)
- ✓ Participación ciudadana responsable y activa en la toma de decisiones para la gestión y control gubernamental (Gobierno participativo)
- ✓ Cultura ciudadana y defensa de lo público como un bien colectivo

El buen gobierno asegura que la corrupción sea mínima. Durante el proceso de la toma de decisiones tiene en cuenta el sentir de las minorías; así como, la priorización de políticas enfocadas hacia poblaciones vulnerables. De igual manera, trabaja por las necesidades presentes y futuras de la sociedad, con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus habitantes y contribuir al desarrollo de la Entidad Territorial.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



Conscientes que las prácticas de corrupción en las organizaciones del Estado lesiona el crecimiento económico y diezma la capacidad para administrar los recursos y atender las necesidades de los ciudadanos, la Alcaldía de Ibagué adopta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano como una herramienta administrativa y de oportunidad de mejora, en el que se pretende cerrarle el paso a los agentes demandantes y oferentes de la corrupción, para el que se requiere del compromiso y adhesión al código de ética de todos los servidores públicos.



2 OBJETIVO GENERAL

El gobierno “POR IBAGUE CON TODO EL CORAZON”, se compromete con implementar los mecanismos necesarios para prevenir y erradicar la corrupción de la administración municipal. Al igual que mejorar continuamente en la atención y acceso a la información de la ciudadanía Ibaguereña.

3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Hacer control Adecuado a los Riesgos de Corrupción
2. Implementar una estrategia de racionalización de tramites
3. Implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
4. Hacer uso de estrategias para fortalecer el proceso de rendición de cuentas
5. Facilitar acceso a la información a los ciudadanos y partes interesadas que la requieran
6. Fortalecer la asimilación y compromiso de los servidores públicos frente al Código de Ética de la Administración Municipal



4 MARCO NORMATIVO

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo.

- Artículo 115 de la Constitución Política de 1991.
- Ley 136 de 1994, Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 715 de 2001 por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros., artículos 74 y 76
- 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”. Artículo 78 establece que: “Todas las entidades y organismos de la administración pública: “...tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...”.



- Documento CONPES 3785 de 2013, “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción 2015, de la Presidencia de la Republica.
- Manual Único de Rendición de Cuentas de la presidencia de la Republica, departamento Administrativo de la Función Publica DAFP y el Departamento Nacional de Planeación- DNP.
- Decreto nro. 124 del 26 de Enero de 2016 de la Función pública mediante el cual se reglamenta la guía y los formatos del plan anticorrupción y atención del ciudadano, y se amplía únicamente por la vigencia 2016, el termino del plazo de publicación hasta el 31 de Marzo de 2016.



5 COMPONENTES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:



Fuente: Guía estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Presidencia de la República

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.



- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Código de Ética de la Alcaldía Municipal de Ibagué y Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos”

6 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Herramienta que le permite a la Alcaldía de Ibagué identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Subcomponentes – procesos:

6.1 Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos de la Alcaldía Municipal de Ibagué, hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política está alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de la administración del riesgo de la entidad contemplamos los riesgos de corrupción, a partir de ahí realizamos monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

Ver Política de Administración del Riesgo en el siguiente enlace

[Política de riesgos](#)

6.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

1.1 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

- a) Contexto: Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser



económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

b) Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la Alcaldía Municipal de Ibagué en cada uno de sus procesos

2.2 Valoración del Riesgo de Corrupción

Comprende el análisis del Riesgo de Corrupción y la Evaluación del mismo.

1.2 Matriz de Riesgos de Corrupción

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía de Ibagué,. En el siguiente enlace puede consultar el mapa de riesgos de corrupción

Enlace: [mapa de riesgos corrupción institucional](#)

6.3 Consulta y Divulgación

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación a través de la pagina web www.alcaldiadeibague.gov.co

6.4 Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

6.5 Seguimiento

La Oficina de Control Interno, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la



efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/Proceso1 Política de Administración del Riesgo	1.1	Elaboración, y divulgación	Política elaborada y divulgada	Secretaría de Planeación	15/01/2016
Subcomponente/Proceso2 Construcción Mapa de Riesgos	2.1	Capacitación Metodología	Capacitación realizada	Secretaría de Planeación	15/01/2016
	2.2	Construcción Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos por Procesos	Todas las Secretarías	26/01/2016
Subcomponente/proceso3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización al interior de las dependencias	Acta de Socialización	Todas las Secretarías	26/01/2016
	3.2	Consulta a la ciudadanía por pagina web	Aportes de la ciudadanía	Todas las Secretarías	Del 22 al 28 de Enero de 2016
Subcomponente/proceso4 Monitorio y revisión	4.1	Monitoreo por parte de las dependencias	Formato de monitoreo	Todas las Secretarías	30 Abril- 30 de Agosto- 31 Diciembre
	4.2	Envío del monitoreo a control interno	Acta comité de riesgos	Todas las Secretarías	30 Abril- 30 de Agosto- 31 Diciembre
Subcomponente/proceso5	5.1	Seguimiento Oficina	Formatos de	Oficina de Control	30 Abril- 30 de Agosto-



Seguimiento		Control Interno	Seguimiento	Interno	31 Diciembre
-------------	--	-----------------	-------------	---------	--------------

7 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

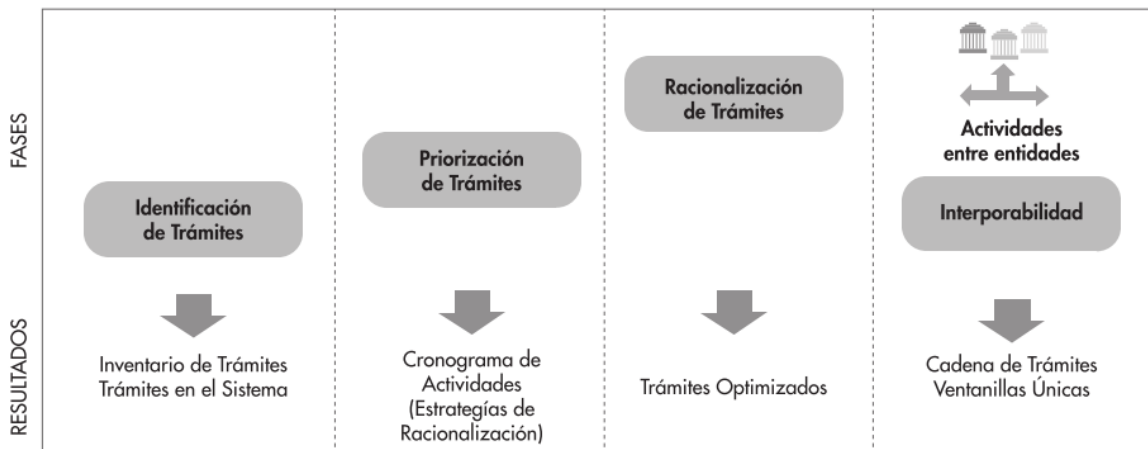
La Política de Racionalización de Trámites de la Alcaldía Municipal de Ibagué, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración municipal, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de la Alcaldía Municipal logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

No cabe duda que la legitimación del Alcaldía de Ibagué se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES





Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



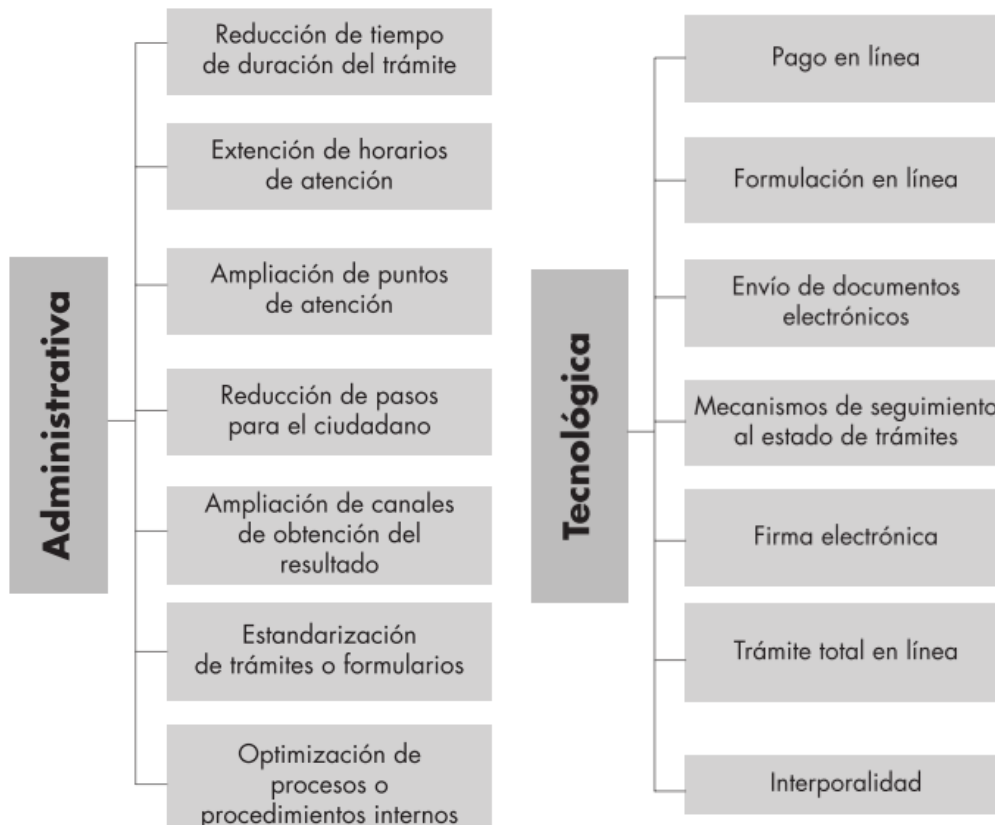
En el siguiente enlace podrá encontrar los compromisos de la Alcaldía de Ibagué con los ciudadanos, racionalizando los siguientes trámites: [racionalización de tramites Ibagué](#)

Racionalización de Trámites:

Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

Normativa					
Eliminación del trámite por norma	Traslado de competencia a otra entidad	Fusión de trámites	Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano	Ampliación de la vigencia del producto/ servicio	Eliminación o reducción de requisitos



8 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

8.1 EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Factores de riesgo del entorno Externos.

Oportunidad: El uso inadecuado de los controles existentes conlleva a cometer irregularidades administrativas y/o actividades ilícitas.

Presión: El tráfico de influencias hace que exista la posibilidad de corrupción por cuanto un funcionario por compromiso, situación económica hacen que se ocasionen diferentes actitudes en contra de la entidad, permitiendo y/o cometiendo Acciones con fines de lucro.

Justificación: el costumbrismo es justificado por una cultura de ilegalidad arraigada en nuestra sociedad aprobando así la actividad ilícita.

Factores de riesgo del entorno Internos:

Discrecionalidad: la capacidad y autonomía para la toma de decisiones cuando la tiene un servidor público existe la posibilidad de corrupción por que puede influenciar la toma de decisiones en beneficio propio o de un tercero.

Acceso a información privilegiada:

Existe probabilidad cuando un servidor público tiene el acceso a la información y la puede usar indebidamente para la toma de decisiones

8.2 Paso 1. ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ENTIDAD.

La Corte Constitucional Colombiana ha señalado la obligación de las dependencias de la Administración pública de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que "...en una democracia participativa el derecho a acceder a la información se constituye como un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a

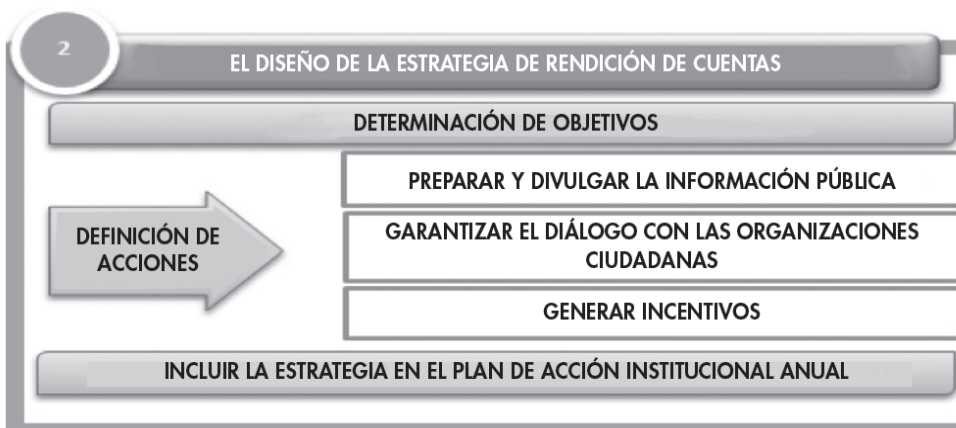


participar en el CONTROL DEL PODER POLITICO, conforme al artículo 40 del Código Penal de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política...”

La Administración Municipal está obligada a proporcionar la información necesaria al ciudadano para el ejercicio del control, así mismo la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa, por tal razón ha venido realizando el proceso de rendición de cuentas en diferentes fechas y sitios como se pudo evidenciar.

El proceso cuenta con debilidades como la falta de organización de la información presentada en los eventos, la tabulación de los asistentes, registro de invitaciones, identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.

Paso 2. Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia





DETERMINACION DE OBJETIVOS: La rendición de cuentas es un mecanismo de participación de los ciudadanos donde conocen las actividades, estrategias, programas y proyectos de la administración con los recursos públicos que son de todos y que nadie puede apropiarse ni usufructuarlos.

Por lo anterior se hace necesario rediseñar el cronograma de rendición de cuentas, el comité evaluador, los formatos de informes

COMPONENTE 3: INCENTIVOS Y RETROALIMENTACION A LA GESTION EN LA RENDICION DE CUENTAS						
DIMENSION	NO SE REALIZA	INSUFICIENTE	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE	OBSERVACIONES Y REGISTROS Y VERIFICACIONES
3.1 RECEPTIVIDAD DE RECOMENDACIONES DE INCENTIVOS						
PUBLICACION DE MEMORIAS DE ENCUNTROS Y EVALUACIONES CIUDADANAS FRENTE A LA GESTION INSTITUCIONAL					X	PORTAL INSTITUCIONAL
INCLUSION EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL DE ACCIONES CON BASE EN LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS CIUDADANOS	X					NO SE HAN RECIBIDO PARA EL PLAN DE MEJORAMIENTO
DIVULGACION DE COMPROMISOS DE MEJORA INCLUIDOS POR LA ADMINISTRACION EN PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL					X	SE PUBLICA EN LA PAGINA WEB DE LA ADMINISTRACION EL PLAN DE MEJORAMIENTO



ACUERDOS CON GRUPOS DE CIUDADANOS DE CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE MEJORA	X						NO SE HAN RECIBIDO
ESTABLECIMIENTO DE DISPOSITIVOS DE FACIL ACCESO PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO A COMPROMISOS						X	EL PORTAL INSTITUCIONAL NO TIENE RESTRICCIONES DE ACCESO
ASISTENCIA Y EVALUACION DE ORGANOS DE CONTROL AL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS						X	SE INVITA LOS ORGANOS DE CONTROL PARA QUE ASISTAN A LA RENDICION DE CUENTAS
PRESENTACION DE INFORMES ANTE ORGNOS DE CONTROL DERIVADOS DE A RENDICION DE CUENTAS						X	A LOS ENTES DE CONTROL SE PRESENTAN LOS INFORMES A TRAVES DE LA PAGINA WEB
CONTROLES O SANCIONES A QUIENES INCUMPLAN U OBSTRUYAN EL ACCESO A LA INFORMACION	X						NO SE HA PRESENTADO ESTA SITUACION
RESPUESTA A PREGUNTAS Y QUEJAS PRESENTADAS EN LA RENDICION DE CUENTAS						X	LAS RESPUESTAS DE LA CIUDADANIA EN LA RENDICION DE CUENTAS SE HACEN EN EL EVENTO Y ALGUNAS VECES SE ENTREGAN POR CORREO
MEDICION DE LA SATISFACCION CIUDADANA CON							



RESULTADOS DE LA RENDICION DE CUENTAS DE	X					
DIMENSION 3.2 EVALUACION DEL PROCESO	NO SE REALIZA	INSUFICIENTE	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE	OBSERVACIONES Y REGISTROS Y VERIFICACIONES
EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA	x					
EVALUACION DEL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS CON LOS INTERESADOS	X					
EVALUACION INSTITUCIONAL DEL PROCESO POR EL GRUPO INTERNO CONFORMADO	X					
DIFUSION DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL PROCESO	X					

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL

Como ya se dijo no se han identificado necesidades de información por parte de la ciudadanía y no se ha valorado la información actual.

CAPACIDAD OPERATIVA Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

la administración operativa de este proceso se tiene conformado por el grupo de comunicaciones y el despacho de la secretaria de apoyo a la gestión y asuntos de la juventud, la disponibilidad de los recursos se encuentra en el rubro aprobado como



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



PROMOCION INSTITUCIONAL a cargo de la secretaría de Apoyo a la Gestión y Asuntos de la Juventud.

ACCIONES UTILIZADAS PARA UNA CORRECTA RENDICION DE CUENTAS

Foro: es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.

- **Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión:** es un acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades.

- **Audiencia pública participativa:** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

- **Grupo focal:** es una agrupación de personas con diferente formación Académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con Grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.

- **Reunión zonal:** es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se ha establecido el Interés común de los actores. Es decir, en el mismo sitio de las obras, Veredas o zonas de ejecución de los proyectos. En estas reuniones Solamente se establecerá diálogo concerniente al interés específico.

- **Mesa de trabajo temática:** a diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.

- **Encuentros regionales:** estos espacios tienen un alcance mayor que Las reuniones zonales, aunque mantienen el mismo espíritu. Se trata Entonces de establecer una agenda de discusión mucho más amplia Que involucre actores de un territorio que sea considerado una región.

- **Asambleas comunitarias:** son unos espacios organizativos de representantes



de familias que viven en una comunidad donde se promueven la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma. Su agenda, al tener presente el desarrollo social, es más amplia que las de las reuniones zonales.

- **Observatorios ciudadanos:** son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente.
- **Consejos o espacios formales de participación ciudadana:** son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.
- **Entrevistas con los actores:** este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento se obtendrá de la posibilidad de maximización del tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo por las partes del cuestionario elaborado para tal fin.
- **Defensor del ciudadano:** es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejarse o sobre el cual quiere conocer más. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.
- **Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información:** Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.



PLAN DE ACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

Fortalecer la comunicación entre la Administración municipal y la ciudadanía en un proceso de rendición de cuentas permanente, transparente y participativo.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META DE PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA 100 días	FECHA PROGRAMADA VIGENCIA 2016
ACCIÓN DE INFORMACIÓN	Realizar diagnóstico del proceso anterior de rendición de cuentas	Identificar fortalezas y debilidades del proceso	Secretaría de Apoyo a la Gestión - Secretaría de Planeación	Enero - febrero 20/2016	Enero - febrero 20/2016
	Definir grupos de interés a los cuales se pretende llegar	Lograr identificar los actores sociales principales.	Todas las Secretarías y Entes Descentralizados	Enero 1 feb 28 2016	Del 8 al 18 de Nov. de 2016
	Elaboración de pieza comunicativa con los lineamientos de la rendición de cuentas	Informar a la comunidad de manera clara y precisa las acciones a implementar	Secretaría de Apoyo a la Gestión - Dirección de comunicaciones	01-mar-16	Del 08 al 25 de Nov. De 2016
	Difusión a la comunidad de los lineamientos de la rendición de cuentas			14 de marzo - 2016	Del 15 de Nov al 16 de Dic. De 2016
	Elaborar informe de gestión y ejecución presupuestal	Contar con un documento compilado del avance de la gestión municipal.	Secretaría de Planeación - Secretaría de Apoyo a la Gestión	Febrero - marzo	Del 01 al 15 de Nov de 2016



ACCIONES DE DIÁLOGO	Diseñar piezas comunicativas para divulgar en los diferentes medios de comunicación (infografías, afiches, avisos, pendones, vallas, tarjetas de invitación, banners)	Lograr posicionar la imagen del Gobierno municipal	Dirección de comunicaciones	febrero10- marzo 20	Del 08 al 25 de Nov. De 2016
	Actualización de página web y redes sociales	Llegar a otros públicos a través de medios electrónicos	Dirección de comunicaciones	27/feb /2016- 10/abril/2016	Del 08 de Nov al 15 de Diciembre de 2016
	Realizar comunicados de prensa, con notas de interés general e invitando a la ciudadanía a participar activamente la rendición pública de cuentas	Lograr difusión de la información suministrada	Dirección de comunicaciones	27/feb /2016- 10/abril/2017	Del 08 de Nov al 15 de Diciembre de 2016
	Difundir a través de los diferentes medios de comunicación masiva, radio, prensa y TV información alusiva a la rendición pública de cuentas.	Llegar a todos los públicos con información oportuna	Dirección de Comunicaciones	marzo 4- abril 11	Del 15 de Nov al 15 de Diciembre de 2016
	Audiencia Pública Participativa	Garantizar la participación de los ciudadanos sobre participación del gobierno	Secretaría de Apoyo a la Gestión – Secretaría de Planeación	27 marzo- abril 7	16 de Diciembre de 2016
	Fomentar la discusión y participación a través de las redes sociales institucionales	Propiciar nuevos canales de información y retroalimentación entre el Gobierno y los ciudadanos	Dirección de Comunicaciones	febrero 15- abril 11	Del 21 de Noviembre al 10 de Diciembre de 2016
	Crear canales multimedia para presentar contenidos dinámicos (youtube, transmisión streaming)	Utilizar las TIC como herramienta de comunicación interactiva	Dirección de Comunicaciones	febrero 15- abril 12	Del 21 de Noviembre al 10 de Diciembre



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



					de 2016
ACCIONES E INCENTIVOS	Crear espacios de capacitación para servidores públicos y ciudadanos sobre la función de lo público.	Lograr la apropiación de la gestión pública por parte de los funcionarios	Secretaría Administrativa-Dirección de Talento Humano	feb. 16	Del 08 de Noviembre al 10 de Diciembre de 2016
	Realizar encuestas de percepción frente a diversas temáticas de la entidad y difundir los mismos	Conocer los intereses de funcionarios y ciudadanos respecto a la administración municipal	Secretaría Administrativa-Apoyo a la gestión	Febrero-marzo	Del 15 de Noviembre al 10 de Diciembre de 2016
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Hacer seguimiento al cronograma de rendición de cuentas.	Contar con un mecanismo de verificación sobre el cumplimiento de lo programado	Secretaría de Apoyo a la Gestión – Secretaría de Planeación	Proceso permanente	Del 08 de Noviembre al 16 de Diciembre de 2016
	Evaluar las acciones implementadas	Contar con acciones de mejora para futuras gestiones	Secretaría de Apoyo a la Gestión – Secretaría de Planeación		Del 17 de Diciembre de 2016 al 15 de Enero de 2017
	Realizar informe general de la rendición de cuentas	Contar con un documento oficial para informar a la comunidad	Secretaría de Apoyo a la Gestión – Secretaría de Planeación		Del 17 de Diciembre al 23 de Diciembre de 2016
	Publicar a través de los diferentes medios los resultados del informe	Brindar información puntual y conforme a lo dispuesto en la ley de transparencia	Dirección de comunicaciones		Del 23 de Diciembre al 31 de Diciembre



9 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1 INTRODUCCION

El proceso de servicio de atención al ciudadano fue aprobado en el mes de agosto de 2015 por parte de la Administración municipal; busca organizar y armonizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos, con el fin de satisfacer y cumplir sus crecientes expectativas al momento de acercarse a las dependencias del Municipio para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una petición, queja o reclamo.

El servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano del Municipio debe ser prestado de la mejor forma posible, ya que este es uno de los pilares de los procesos de la Administración y cuyo objetivo es lograr que la ciudadanía, la cual es nuestra razón de ser, sienta que se está mejorando para ella y que nos esforcemos por satisfacer de manera amable y eficaz la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio de Ibagué.

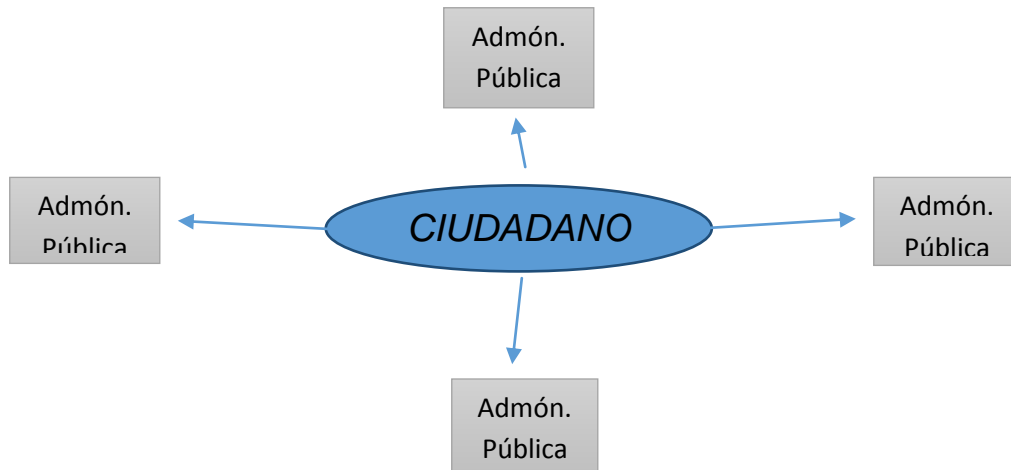
De esta forma, la Alcaldía de Ibagué mediante la aplicación de la metodología establecida por el DAFP, formuló la estrategia de atención al ciudadano, con el fin de difundir el portafolio de servicios implementando procedimientos que soportan la entrega de trámite y miden la satisfacción del usuario dando atención prioritaria a personas en condición de capacidad diversa, niños, mujeres gestantes y adultos mayores. La Estrategia fue formulada con la activa participación de servidores públicos de todos los niveles liderada por la Secretaría Administrativa acorde a la capacidad presupuestal, física y tecnológica de la Alcaldía de Ibagué.

9.2 OBJETIVO

Definir las pautas y los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores Públicos de la Administración Municipal a los ciudadanos, describiendo de manera estructurada y coherente los protocolos de atención al ciudadano, en aras de buscar la unificación de los procedimientos y la Imagen del Municipio de Ibagué.



Alcaldía Municipal
Ibagué
 NIT.800113389-7



SERVICIO AL CIUDADANO



SATISFACCION

PERCEPCION





9.3 SUBCOMPONENTES

a. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

El Gobierno Municipal desde su nivel gerencial, debe proporcionar los medios necesarios para la estructura del proceso interno de atención al ciudadano en la Alcaldía de Ibagué, mediante la instalación de una oficina responsable de brindar las acciones de mejora en dicho proceso; mediante la incorporación y asignación de los recursos necesarios para la satisfacción de los ciudadanos; y mediante la eficacia y eficiencia en la toma de decisiones que se deriven de distintas inquietudes del ciudadano.

Al contar la Administración Municipal con todos los elementos relacionados, podrá articular de manera integral un esquema administrativo que satisfaga directa e indirectamente a los ciudadanos que requieren de uno o varios trámites.

- Para este caso la Alcaldía de Ibagué, durante la vigencia anterior implementó el punto principal de Atención al Ciudadano en la entrada del edificio del Palacio Municipal, el cual funciona en la Recepción de la Alcaldía de Ibagué, en el horario de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. donde el ciudadano consulta los trámites y servicios que presta la Administración Municipal.
- Durante esta vigencia, se designó a Magda Mayerli Ospitia Montoya, Asesora del Grupo de Talento Humano, para liderar el proceso de atención al ciudadano, con el propósito de ejercer un control y seguimiento permanente.

Con el fin de mejorar el servicio de atención al ciudadano, se procedió a contratar personal a través de contrato por prestación de servicios, en diferentes puntos de la Alcaldía de Ibagué que ejercen control en el ingreso y orientan a los ciudadanos que requieren servicios de la administración, ubicados en:

- Secretaría de Tránsito Municipal:
- Secretaría de Salud Municipal
- Grupo de Administración del Sisben
- Secretaría de Hacienda – Cobro Coactivo
- Alcaldía Municipal
- Alcaldía Municipal (Atención a población con capacidades diversas)

Con respecto a los adultos mayores y población con capacidades diversas, se cuenta con el apoyo de una contratista en condiciones de discapacidad, para que atienda específicamente a los ciudadanos que solicitan trámites y servicios.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



b. Fortalecimiento de los canales de atención

La Alcaldía de Ibagué debe establecer un punto de atención al ciudadano, que cumpla con las condiciones mínimas de accesibilidad, tecnología, capacidad humana y eficiencia administrativa; así como los medios virtuales que faciliten al ciudadano presentar sus diversas inquietudes sin tener que trasladarse y que finalmente se oriente o resuelva rápidamente por este canal. Generar los medios y la atención especial a la población en discapacidad, mediante la capacitación de personas que puedan recepcionar, orientar o resolver las inquietudes de los mismos. Crear un sistema de información interno donde permita realizar el seguimiento de manera transversal a las diferentes peticiones y sus tiempos de respuesta por parte de los funcionarios responsables.

Es pertinente que el Gobierno Municipal permanentemente revise y ejerza control sobre las respuestas brindadas a las peticiones de los ciudadanos, muchas veces se dan respuestas de forma y no de fondo, situación que genera un inconformismo en la ciudadanía y el inicio de acciones disciplinarias y administrativas; por ello, deben contar con los funcionarios idóneos y capacitados para el manejo de la información y de la atención al ciudadano.

- En cumplimiento a uno de los procesos misionales de la Administración Municipal, la Alcaldía de Ibagué cuenta con un grupo de Atención al Ciudadano encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de dicho proceso misional.
- De igual forma se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
- Ahora bien, la atención en la Alcaldía comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en las personas que buscan información.
- De acuerdo al Manual del Servicio y Atención al Ciudadano se establecieron los siguientes protocolos con el fin de brindar la atención requerida por los ciudadanos:

Atención Telefónica
Atención Personalizada
Atención por Correspondencia
Atención virtual
Atención de casos especiales



- Puesta en marcha del Chat Interactivo de acuerdo a unas políticas de seguridad, en el horario de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 m y de 3:00 p.m. a 5:00 pm donde un servidor público estará presto a orientar y atender todas las inquietudes que se le presente a la comunidad, con el fin de proporcionar la información requerida de acuerdo al tema de consulta.
- Durante la vigencia 2016 se implementará una línea gratuita 018000 con el fin que los ciudadanos realicen a través de este medio, las denuncias por corrupción así como las inquietudes que tengan de acuerdo a este tema.

c. Talento Humano

Cualificar o seleccionar los servidores públicos que desarrollan funciones de atención al ciudadano, con el fin de garantizar la cordialidad y satisfacción del proceso. Fomentar entre los servidores públicos la cultura de servicio a la comunidad y la importancia frente a la población que lo requiere. Darle cumplimiento al Plan institucional de capacitación los temas inherentes a la atención al ciudadano. Evaluar permanentemente el desempeño de los funcionarios que atienden al público con el fin de mejorar la interacción entre los mismos y las expectativas que puedan generarse, motivando al funcionario que desarrolle satisfactoriamente esta tarea mediante algún reconocimiento.

- Durante la vigencia 2015, se efectuaron capacitaciones de atención al ciudadano, aplicado a todos los trabajadores de planta de la Alcaldía Municipal, De igual manera se dictaron capacitaciones dirigida específicamente al personal encargado de atender al ciudadano con atención directa a la Comunidad, esto en cumplimiento al cronograma del PIC para la vigencia 2015 (Decreto 4665 de 2007).
- De acuerdo al Decreto 0582 de Julio 18 de 2012 por medio del cual se adopta el Programa de estímulos de la Alcaldía de Ibagué y Decreto 0830 de 2015 se tuvo en cuenta a la hora de hacer estos reconocimientos la atención al usuario brindada por los postulados a este beneficio.

d. Normativo y procedimental

Conformar para toda la entidad un reglamento interno y procedimental documentado que abarque todo el proceso de atención al ciudadano, orientando al ciudadano en las disposiciones legales, deberes y derechos que tiene como usuario y una clasificación de los usuarios de acuerdo a sus condiciones físicas. Se analizan las diferentes solicitudes para definir acciones de mejora frente a los temas más tratados por el ciudadano. Adelantar campañas informativas sobre los derechos de los ciudadanos y difundir la carta de trato digno.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



Manual del Servicio y Atención al Ciudadano: La Alcaldía de Ibagué construyó bajo la dirección y orientación de la Secretaría Administrativa a través de la Dirección de Talento Humano, con el concurso del Grupo interdisciplinario de la misma y el aporte de los demás servidores de la Administración, el Manual del Servicio y Atención al Ciudadano, el cual fue aprobado en el mes de Agosto por el Comité de la Secretaría de Planeación.

Socialización del Manual: Durante las jornadas de las capacitaciones, se procedió a socializar y realizar la entrega física del Manual del Servicio y Atención al Ciudadano a todos los servidores públicos de la Alcaldía de Ibagué.

Como valor agregado se procedió a entregar un botón alusivo al Proceso “**YO SOY ATENCION AL CIUDADANO**”, el cual busca que cada uno de los servidores públicos de la Administración Municipal lo porte y tenga la mejor actitud para atender al cliente interno y externo que diariamente acude en busca de un servicio

Se adecuaron nueve (9) Ventanillas o Puntos para la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), donde el ciudadano puede radicar sus peticiones en cualquiera de los puntos que se encuentran ubicados en:

- Palacio Municipal de Ibagué
 - Secretaría de Planeación Municipal
 - Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Rural
 - Secretaría de Educación
 - Grupo de Cobro Coactivo Carrera
 - Dirección de Espacio Público
 - Secretaria de Salud Municipal
 - Dirección de Justicia y Orden Público
 - Secretaría de Transito, Transporte y de la Movilidad
-
- En los Puntos de Atención al Ciudadano se encuentran disponibles unos formatos para la recepción de peticiones de manera verbal.

e. Relacionamiento con el ciudadano

Se realiza directamente midiendo la percepción que tiene el ciudadano que ha sido atendido y orientado en algún trámite, caracterizando la población, analizando la calidad, accesibilidad y tipo de servicio dado. Es importante transmitir dicha información al nivel directivo, para que se identifiquen las oportunidades y se tomen las decisiones de mejora.

Encuesta de Satisfacción al Ciudadano: Para la Administración Municipal, la medición del nivel de satisfacción del ciudadano apunta a conocer si el servicio o la atención fueron prestados con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida, luego de finalizar la atención y/o prestado el servicio, a los ciudadanos (de una manera aleatoria)



les debemos solicitar el diligenciamiento del formato “Encuesta de Satisfacción al Ciudadano”, el cual hace parte del proceso “Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano”.

Mensualmente el Jefe de la dependencia y/o responsable del grupo de atención al ciudadano, remitirá las encuestas debidamente diligenciadas al Grupo de Talento Humano de la Secretaría Administrativa, con el fin de realizar las estadísticas e informes del Programa Atención al ciudadano.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de los datos proporcionados por las encuestas, se realizan acciones de mejora a las variables evaluadas por los propios visitantes a la Administración Municipal.

Caracterización de Ciudadanos: El Grupo de Talento Humano participó en una mesa de trabajo convocada finalizando el mes de Noviembre del año inmediatamente anterior por la Secretaría de Planeación con el fin de dar inicio al proceso de Caracterización de ciudadanos, donde se planeó construir conjuntamente el proceso de acuerdo a lo establecido en la guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas, quedando atentos nuevamente a la convocatoria para continuar con el mismo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4					
Subcomponen te	Actividades		Meta o producto	Responsable	fecha programada
Estructura Admiistrativa y Direccionami ento Estrategico	1.1	Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía	Que la ciudadanía conozca todos los servicios que se prestan y puedan acudir a los mismos	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia Hasta Abril 2016
	1.2	Fortalecer los Puntos de Atención al Ciudadano con Personal de apoyo en cada uno de las Secretarías donde se realicen mas de 5 tramites	orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acueden a estos puntos en busca de un servicio o tramite a través de personal con experiencia en el tema	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016



	1.3	Presentación de los Informes trimestrales a los entes de control, dando cumplimiento al art. 5º, del decreto presidencia 2641 de 2012	Seguimiento al cumplimiento de las acciones derivadas del proceso Atención al Ciudadano	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016
	1.4.	Solicitar ante la secretaría de Hacienda la asignación de un rubro presupuestal para el Proceso de Atención al Ciudadano	Acciones de mejora en el proceso	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementación de una Línea 018000 gratuita	Denunciar los actos de corrupción así como los reclamos que tenga la ciudadanía en general	Secretaria Administrativa Talento Humano	Febrero de 2016
	2..2.	Designación de Enlaces en las diferentes dependencias de la Administración Municipal	Designar un responsable en cada Dependencia de la Administración, quien deberá entregar informes, reportes, seguimiento de las peticiones, entre otras situaciones que se presenten relacionadas con el avance del proceso	Todas las Secretarías de la Administración Municipal	Vigencia 2016



	2.3	Fortalecimiento del Chat Interactivo A.V. A (Atención Virtual al Ciudadano)	optimizar la comunicación virtual entre los usuarios y la Entidad, así como brindar orientación y asesoría oportuna e inmediata acerca de distintos tramites y servicios de la administración Municipal	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016
Talento Humano	3.1	De acuerdo al Decreto 4665 de 2007 , se implemetarán las capacitaciones de atención al Ciudadano a los Servidores Públicos de la Alcaldía de Ibagué, dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación. Crear una Estrategia de Comunicación	Fortalecer los conocimientos a los servidores publicos con el fin que tengan pleno conocimiento de la estructura funcional y de cada uno de los servicios que se prestan en la Administración Municipal y asi brindar una excelente atención a los usuarios	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia Hasta Mayo 2016
	3.2	De acuerdo al Decreto 0830 de 2015 , se tendrá en cuenta el programa de incentivos adoptado por la Alcaldía de Ibagué a los servidores publicos que brinden una excelente atención al ciudadano	Incentivar a los servidores publicos para que continuen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen de la Alcaldía de Ibagué	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016
	3.5				



Normativo y Procedimenta I	4.1	Puesta en marcha de los buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en cada uno de las ventanillas ubicadas dentro y fuera de la Alcaldía de Ibagué	Hacerle seguimiento a las mismas, con el fin de mejorar el servicio y la atención brindada	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016
	4.2	Carta de Trato Digno al Ciudadano	facilitar la interacción con los ciudadanos y de esta manera garantizar los derechos y deberes constitucionales de los ciudadanos	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016
	4.3	Socialización Proceso y encuestas	Realizar socialización del proceso de AC así como la aplicación de las encuestas de percepción y medición , dirigido al personal que atiende usuarios en cada una de las dependencias de la Entidad	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016



	5.1	Caracterización de un (1) grupo de usuarios	conocer los elementos que componen una caracterización efectiva junto con las variables a considerar para proseguir con el paso a paso y así lograr la segmentación de los usuarios de la Alcaldía de Ibagué	Conjuntamente Planeación Municipal y Secretaria Administrativa	Vigencia 2016
	5.2	Realizar encuesta de medición de satisfacción	Conocer la percepción de la ciudadanía de los tramites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016
	5.2.1	Tabular las encuestas de medición	Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a las sugerencias de la ciudadanía	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016
	5.2.2	Análisis, retroalimentación y correctivos	Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a las sugerencias de la ciudadanía	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016
	5,6	Señalización de los despachos y elaboración de Planos de Ubicación	Que el ciudadano identifique plenamente el donde está ubicado el despacho al que acude al momento del Ingreso a las Instalaciones	Secretaria Administrativa Talento Humano	Vigencia 2016



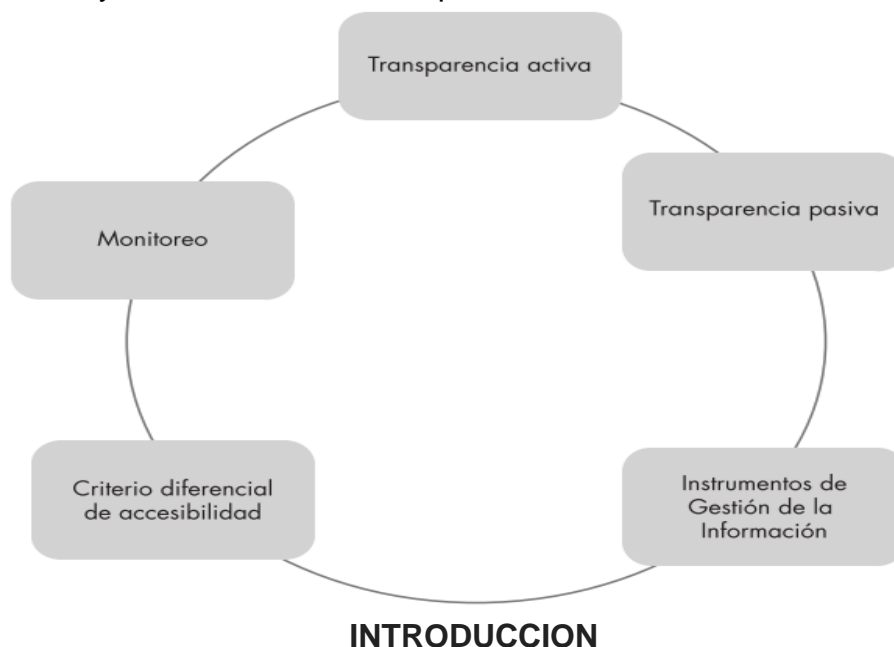
10 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
 - Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
 - La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

A Continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.





Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



Diferentes elementos nos hacen ver que la ciudadanía muestra actualmente un preocupante bajo nivel de confianza en las instituciones y las formaciones políticas, Los factores que lo explican son diversos: la percepción insuficiente de transparencia de las diferentes administraciones, el mal uso en el ejercicio de la responsabilidad pública que han hecho en los últimos años algunos gobernantes, la necesidad de mejorar el rendimiento de cuentas por parte de responsables políticos e institucionales, así como la percepción de cambios que necesita la justicia.

La transparencia supone un cambio de paradigma en la cultura administrativa que fortalece y democratiza el poder público y fomenta la construcción de una ciudadanía informada y participativa. Asimismo, favorece el conocimiento de la gestión, encomendada a los gobiernos y en las instituciones, incrementando la posibilidad de control de las políticas públicas con el objetivo de aumentar la eficacia y eficiencia de los servicios en un entorno de escasos recursos.

También supone un factor esencial en la recuperación de la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas, los representantes políticos y la acción del Gobierno. La transparencia es decisiva en el discurso público, ya que está directamente relacionada con la libertad de información, la exigencia en la gestión pública, en las directrices de la responsabilidad social y es un elemento clave para el buen funcionamiento de toda iniciativa humana.

La transparencia hay que entenderla como un principio y un valor que inspira e impregna todo el Plan de reforma y un motor de cambio cultural y organizativo. Es evidente que la ciudadanía pide transparencia a sus administraciones, que deben dar cuenta, de acuerdo con el principio de responsabilidad, de su actividad y de la gestión de los recursos públicos.



OBJETIVO PRINCIPAL

- Fomentar, promover y regular el derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para el buen ejercicio, y las excepciones a la publicidad de información.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Impulsar la transparencia en la actividad pública
- Garantizar el Acceso a la información pública
- Ejercer y promover el Buen gobierno
- Fomentar el gobierno abierto y la participación ciudadana
- Implementar de forma responsable las medidas de fomento de aplicación de la Ley
- Promover la formación, divulgación y sensibilización de los actos del gobierno
- Implementar y dar seguimiento a las guías que componen la ley de transparencia.

DIAGNOSTICO - ESTRATEGIAS

- Implementar en la administración municipal el mecanismo de DATOS ABIERTOS, con la finalidad de que la ciudadanía en general, tenga conocimiento por medio de la página web de la Alcaldía de Ibagué de todos los procesos que se vienen desarrollando y ejecutando en la alcaldía o a través de ella.
- Desarrollar una feria de transparencia cada semestre, con el fin de exponer y socializar los avances con relación a transparencia a la comunidad en general.
- Implementar un canal de información en el cual día a día se esté brindando información de los procesos que se estén desarrollando en la entidad.
- Seguir efectuando el informe de rendición de cuentas una vez por semestre.
- Capacitar y socializar a los funcionarios de las diferentes dependencias la ley de transparencia y acceso a la información pública, al igual que las guías que componen la ley.



CRONOGRAMA

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable	Fecha
			Sí	No	Parcial	N/A			
Estructura Organica	Art.9,a)	La descripción de la estructura orgánica	x				Link Transparencia Menú estructura organica y talento humano		
		Las funciones y deberes	x						
		La ubicación de sus sedes y áreas			x			administrativa	30/12/2016
		La descripción de divisiones o departamentos	x						
		El horario de atención al público	x					administrativa	30/12/2016
Presupuesto	Art.9,b)	El presupuesto general asignado	x				cambiar la ubicación como submenú de planes e incluirlo en el link de transparencia informática- enviar planes de acción. Planeación		
		La ejecución presupuestal histórica anual			x			hacienda	30/12/2016
		Los planes de gasto público para cada año fiscal, de acuerdo con lo establecido en el Art. 74 de la Ley 1474 de 2011 (Plan de Acción), desagregado de la siguiente manera :			x			planeación	30/12/2016
		- Objetivos							
		- Estrategias							
		- Proyectos							
		- Metas							
		- Responsables							
		- Distribución presupuestal de proyectos de inversión							
		- Informe de gestión del año inmediatamente anterior							
- Presupuesto desagregado con modificaciones									



Talento humano	Art.9,c)	El directorio de los servidores públicos con la siguiente información:				x	En el link de transparencia a través del sigep encontramos esta información	faltan cargar hojas de vida de algunos funcionarios	30/12/2016	
		- Nombres y apellidos completos				x				
		- Ciudad de nacimiento				x				
		- Formación académica				x				
		- Experiencia laboral y profesional				x				
		- Cargo				x				
		- Correo electrónico				x				
		- Teléfono				x				
	- Escalas salariales por categorías de todos los servidores				x					
	Art.9,c)	El directorio de personas naturales con contratos de prestación de servicios con la siguiente información:	x					En el link de transparencia a través del sigep encontramos esta información		
		- Nombres y apellidos completos	x							
		- Ciudad de nacimiento	x							
		- Formación académica	x							
		- Experiencia laboral y profesional	x							
		- Objeto del contrato	x							
- Correo electrónico		x								
- Teléfono		x								
5,55	x									



Actividad	Artículo /Literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web		
			Sí	No	Parcial	N/A			
Planeación	Art.9,d)	Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos			x		esta por actualizar el plan indicativo, enviar a informatica cuando este terminado. Planeación	planeación	30/12/2016
		Los indicadores de desempeño			x		en construcción. Publicar link cuando este terminado. Planeación	planeación	30/12/2016
		Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado			x		Normograma actualizarlo. Planeación		30/12/2016
		Las políticas, lineamientos o manuales	x					planeación	
	Art. 11,i)	El mecanismo o procedimiento para la participación ciudadana en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades del sujeto obligado			x		diseñar el procedimiento. Planeación	revisar si esta actualizado	30/12/2016



Contratación	Art.9,e)	El Plan Anual de Adquisiciones	x				En el Link de transparencia , item contratación se encuentra todo debidamente publicado		
		Las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en:	x						
		- Funcionamiento e inversión	x						
		- Obras públicas	x						
		- Bienes adquiridos y arrendados	x						
		- Servicios de estudios o investigaciones, señalando el tema específico (Ley 1474 de 2011, Art. 74)	x						
	- Contratos de prestación de servicios	x							
	Art.9,f)	Los plazos de cumplimiento de los contratos	x						
	Art.9,g)	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	x				En el Link de transparencia , item contratación se encuentra todo debidamente publicado Existe creado un link que lo direcciona al secof		
	Art.11,g)	Los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras	x						
Art. 11,g)	Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública	x							
Art.10	Existe un vínculo directo a las contrataciones en curso en el sistema de contratación pública	x						planeacion/talento humano/informatica	



Trámites y servicios	Art.11,a)	Los detalles de los servicios brindados directamente al público		x			Link de Atención al ciudadano, se debe migrar el botón al link de transparencia para que cumpla con los parametros de la Ley	planeación/talento humano/informatica	30/12/2016
		La normatividad sobre los servicios brindados al público			x			planeación/talento humano/informatica	30/12/2016
		Los formularios y protocolos de atención al público	x					revisar si esta actualizado	30/12/2016
	Art.11,b)	La información sobre los trámites que se pueden adelantar ante la entidad	x				SUIT	revisar si esta actualizado	30/12/2016
		La normatividad sobre trámites	x					revisar si esta actualizado	30/12/2016
		Los procesos de los trámites	x					revisar si esta actualizado	30/12/2016
		Los costos asociados a los trámites	x					revisar si esta actualizado	30/12/2016
		Los formatos o formularios requeridos para los trámites	x						
	Art.11,c)	La descripción de los procedimientos para la toma de las decisiones en las diferentes áreas	x					planeación / administrativa	
	Art.11,d)	El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público, con fundamentos e interpretación autorizada		x					30/12/2016



Actividad	Artículo	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	control interno	
			Sí	No	Parcial	N/A			
Control	Art.9,d)	Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal		x			seguimiento ejecución presupuestal		30/12/2016
	Art.11,e)	Los informes de gestión, evaluación y auditoría	x				Rol de evaluación y seguimiento		
	Art.11,f)	El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia	x				Desarrollo del Rol con entes externos		
PQR	Art.11,h)	Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado	x				Web Pisami	administrativa	
		El informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado			x				30/12/2016
	Art. 14	Publica de manera proactiva las respuestas a las solicitudes en el sitio web, y en su defecto a través de los dispositivos existentes en su entidad (boletines, gacetas y carteleras).	x				En el link transparencia a través del menú PQR existe publicado los informes		
	Art.26	Como sujeto obligado responde a las solicitudes de acceso a la información pública de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna, preferiblemente por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.	x					administrativa	
Datos abiertos	Art.11,k)	Publicación de Datos abiertos (www.datosabiertos.gov.co).			x		Se está implementando en la entidad	administrativa	30/12/2016



Criterio Diferencial de Accesibilidad	Art. 8	La información pública es divulgada en diversos idiomas y lenguas a solicitud de las autoridades de las comunidades particulares que son afectas por el sujeto obligado.			x			administrativa	30/12/2016		
		Los formatos alternativos son comprensibles para los grupos que particularmente son afectados por el sujeto obligado.		x				pendiente por definir en informatica	apoyo a la gestión	30/12/2016	
		Los medios de comunicación utilizados por la entidad facilitan el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.				x		Menú Planes y Programas sección inclusión social		30/12/2016	
Sistemas de Información	Art.17	La entidad asegura la efectividad de los Sistemas de Información electrónica como herramienta para promover el acceso a la información por medio de:	x					ubicado en el portal web esquina superior derecha selección idioma			
		La estructuración de los procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad.			x			pendiente con doris			
		La gestión administrativa se encuentra alineada con los sistemas de información.		x							
		Se ha implementado una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información de interés público en formatos y lenguajes comprensibles			x				Ventanilla unica - Ventanilla de atención al ciudadano	Informatica	
		Se ha alineado el sistema de información con la estrategia de Gobierno en Línea					x		La pagina está diseñada de acuerdo a las políticas de GEL		30/12/2016



Gestión documental	Art.11.j)	El registro de los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles			x		recursos físicos	30/12/2016	
		El Registro de Activos de Información	x					administrativa	30/12/2016
	Art.12	El sujeto obligado cuenta con un Esquema de Publicación (plazo de cumplimiento: 6 meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley para entidades del orden nacional, y 12 meses siguientes para entidades del orden territorial)			x		Link transparencia menú Gestión Documental	administrativa	30/12/2016
	Art.13	Creación y actualización mensual del Registro de Activos de Información con estándares del Ministerio Público y Archivo General de la Nación (tablas de retención documental – TRD y los inventarios documentales)			x			recursos físicos	mensualmente
	Art.15		- Se ha adoptado un Programa de Gestión Documental (plazo de cumplimiento: 6 meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley para entidades del orden nacional, y 12 meses siguientes para entidades del orden territorial).			x	Está en desarrollo	recursos físicos	30/12/2016
			- Estableciendo los procedimientos y lineamientos necesarios para la creación, producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos			x		recursos físicos	30/12/2016
			- Integrando el Programa de Gestión Documental con las funciones administrativas			x		recursos físicos	30/12/2016
			- Observando los lineamientos de Archivo General de la Nación y demás entidades competentes			x		recursos físicos	30/10/2016
	Art.16	El sujeto obligado ha establecido los procedimientos y lineamientos para la creación, producción, distribución, organización, consulta y conservación de los archivos				x	administrativa	30/12/2016	
	Art.20		Los sujetos obligados deben mantener un Índice de Información Clasificada y Reservada que incluya:			x	Está en desarrollo	administrativa	30/12/2016
- Sus denominaciones (clasificada o reservada)					x	administrativa		30/12/2016	
- La motivación de la clasificación de la información					x	administrativa		30/12/2016	
- La individualización del acto en que conste tal calificación					x			30/12/2016	



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



11 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

En la Alcaldía de Ibagué, mediante el decreto 1069 de Diciembre de 2006 se expidió el código de ética de la Administración Municipal que tiene como objetivo establecer los principios, valores y directrices que apropiarán y aplicarán en su comportamiento, los servidores públicos que presten los servicios a la ALCALDÍA DE IBAGUÉ, en el ejercicio de la función pública.

Y tiene como campo de aplicación y alcance a todos los servidores públicos de la ALCALDÍA DE IBAGUÉ bajo cualquier modalidad, dentro y fuera de la entidad.

Para tal sentido, en el siguiente link puede consultarse el [Código de Ética y Valores de la Alcaldía Municipal de Ibagué](#)

la Administración Municipal “IBAGUE CON TODO EL CORAZON, en cabeza del Señor Alcalde Dr. Guillermo Alfonso Jaramillo M, y su equipo de gobierno, elaborara durante este año un Manual para la prevención de la corrupción; la Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores público, se incluirán lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.