

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano



Versión 2018

Borrador publicado

del 26 al 29 de enero de 2018

Publicación definitiva

enero 31 de 2018



por
I BAGUÉ
con todo el corazón



Tabla de Contenido

1	Introducción	3
2	Objetivo General	4
3	Objetivos Específicos.....	4
4	Marco Normativo	5
5	Componentes del Plan	7
6	PRIMER COMPONENTE:	8
6.1	Política de Administración de Riesgos	8
6.2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.....	9
6.3	Consulta y Divulgación	9
6.4	Monitoreo y Revisión	10
6.5	Seguimiento	10
	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	10
7	Segundo Componente:Racionalización de Tramites.....	11
8	Tercer Componente: Rendición de Cuentas	13
8.1	Evaluación Interna y Externa del Proceso de Rendición de Cuentas	14
8.2	Paso 1. Análisis Del Estado de La Rendición De Cuentas De La Entidad.	14
	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL.....	16
	ACCIONES UTILIZADAS PARA UNA CORRECTA RENDICION DE CUENTAS	16
9	Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	26
10	Quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información	37
11	Sexto componente: Iniciativas Adicionales.....	42

1 Introducción

La Alcaldía de Ibagué en cabeza del señor alcalde Guillermo Alfonso Jaramillo Martínez, 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 20178 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 Ibagué con todo el corazón” 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.

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 Ibagué con todo el corazón”, 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 Específicos

1. Hacer control adecuado a los riesgos de corrupción
2. Implementar una estrategia de racionalización de trámites
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 Pública 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 término del plazo de publicación hasta el 31 de Marzo de 2016.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

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

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Rendición de cuentas.
- mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- código de ética de la alcaldía municipal de Ibagué y promoción de “*acuerdos, compromisos y protocolos éticos*”

Autodiagnóstico y Plan De Acción Del Componente De Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano



La autoevaluación es un proceso permanente de diagnóstico, verificación, exploración, análisis y retroalimentación que deben realizar las entidades públicas y sus servidores internamente, con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades, sus oportunidades y amenazas; buscando el mejoramiento continuo que garantice altos niveles de calidad en la prestación de los servicios y productos públicos.

En tal sentido en el siguiente enlace se encuentra el autodiagnóstico y plan de acción:

[Plan de Acción](#)

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

[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 página web <http://www.ibague.gov.co/portal/index.php>

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	31/01/2018	
Subcomponente/Proceso2 Construcción Mapa de Riesgos	2.2 Construcción Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos por Procesos	Todas las Secretarías	26/01/2018	
Subcomponente/proceso3 Consulta y divulgación	3.1 Socialización al interior de las dependencias	Acta de Socialización	Todas las Secretarías	29/01/2017	
	3.2 Consulta a la ciudadanía por página web	Aportes de la ciudadanía	Todas las Secretarías	Del 26 al 29 de Enero de 2018	
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 Seguimiento	5.1	Seguimiento Oficina Control Interno	Formatos de Seguimiento	Oficina de Control Interno	30 Abril- 30 de Agosto- 31 Diciembre

7 Segundo Componente: Racionalización de Trámites

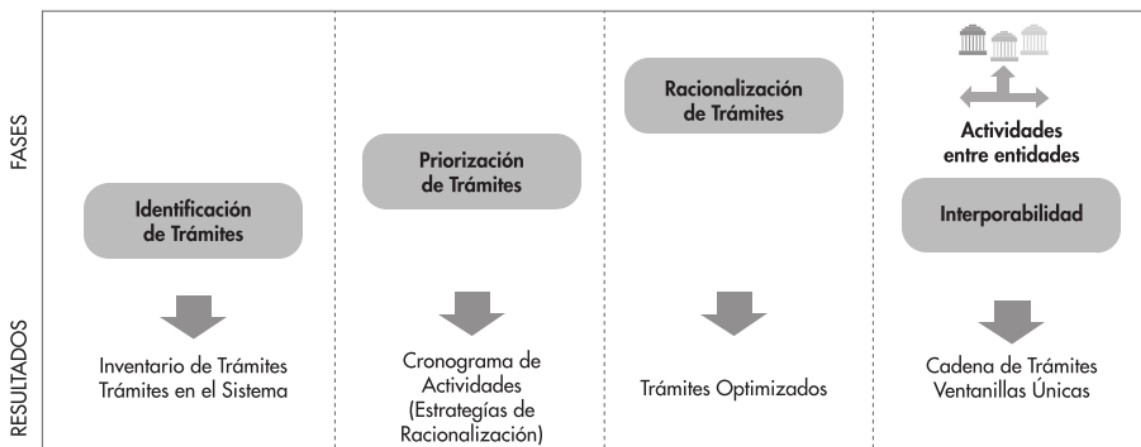
La política de Racionalización de Trámites de la Alcaldía Municipal de Ibagué, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración municipal, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar,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



En el siguiente enlace encontrará el cronograma propuesto para el proceso de racionalización de trámites:

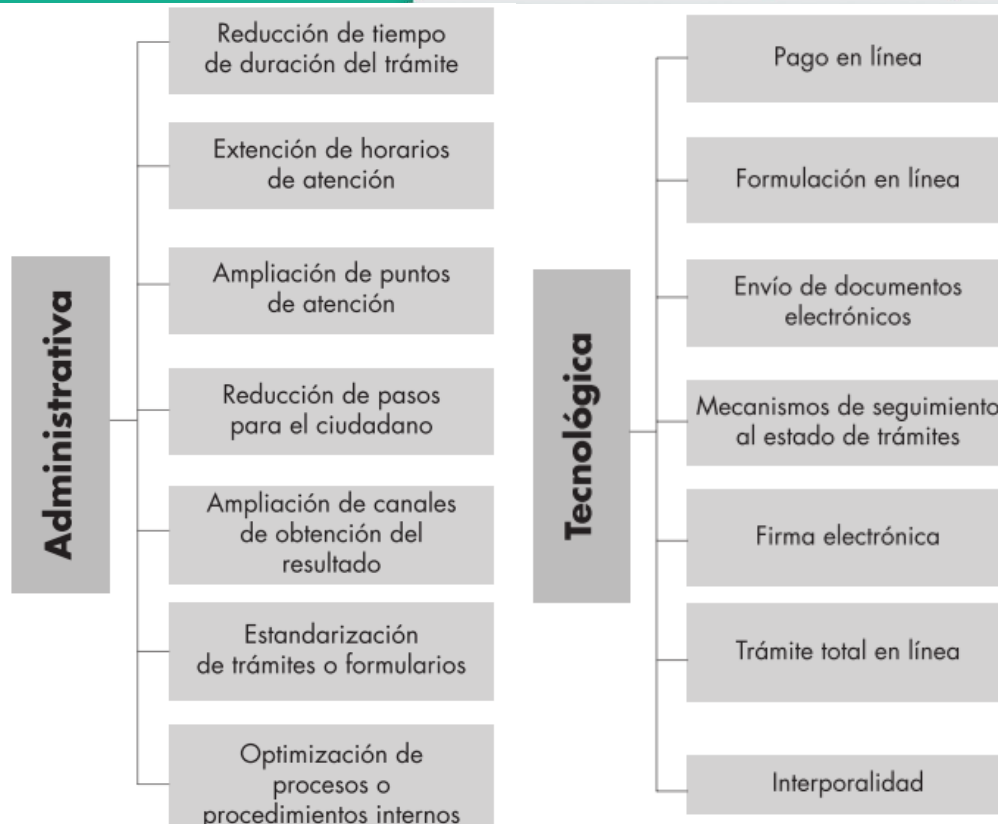
[Cronograma Racionalización de Tramites](#)

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



En el siguiente enlace encontrará los trámites que se plantean racionalizar dentro de la administración municipal: [Racionalización de trámites](#)

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 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.

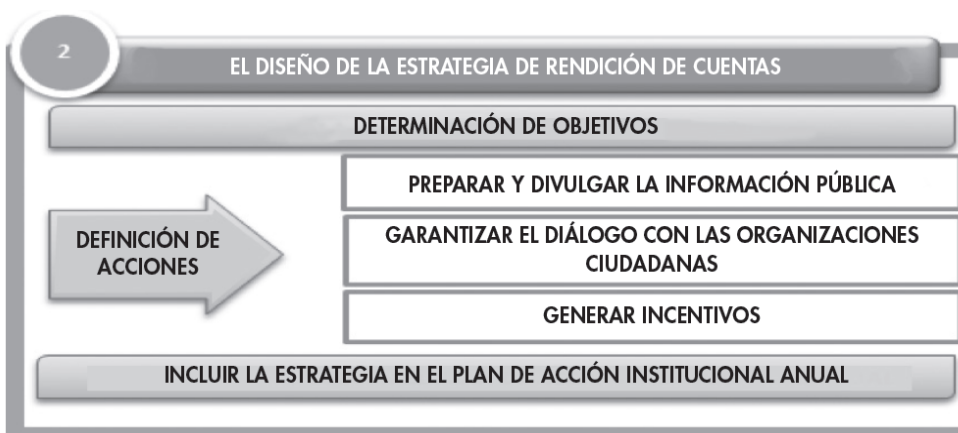
La Corte Constitucional Colombiana ha señalado la obligación de las dependencias de la Administración pública de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que "...en una democracia participativa el derecho a acceder a la información se constituye como un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

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 secretaría de apoyo a la gestión y asuntos de la juventud, la disponibilidad de los recursos se encuentra en el rubro aprobado como 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 permanentes, transparentes y participativas.

Subcomponente	Actividades	Meta de Producto - Indicador	Responsable
Información	Definir grupos de interés a los cuales se pretende llegar (caracterización de la población).	Identificación de los actores sociales principales	Secretaría de Apoyo a la Gestion - Secretaría de Planeación - todas las dependencias
	Diseñar y difundir piezas comunicativas de la rendición de cuentas (infografías, afiches, avisos, pendones, vallas, tarjetas de invitación, banners)	Comunidad informada de manera clara y precisa sobre las acciones a implementar, posicionando la imagen del Gobierno municipal	Dirección de relaciones públicas y comunicaciones
	Realizar comunicados de prensa, con notas de interés general e invitando a la ciudadanía a participar activamente la rendición pública de cuentas	Difusión de la información suministrada	Dirección de relaciones públicas y comunicaciones



	Difundir a través de los diferentes medios de comunicación masiva, radio, prensa y TV información alusiva a la rendición de cuentas.	Diversos públicos informados de manera oportuna y clara	Dirección de relaciones públicas y comunicaciones
	Elaborar informe de gestión.	Documento consolidado del avance de la gestión municipal	Secretaría de Apoyo a la Gestión - Secretaría de Planeación
Diálogo	Publicación de encuesta sobre los temas de interés de la ciudadanía	Sistematización de información para audiencia de rendición de cuentas	Secretaría de Planeación - Secretaría de Apoyo a la gestión
	Actualización de página web y redes sociales	Interacción efectiva con otros públicos a través de medios electrónicos	Dirección de relaciones públicas y comunicaciones
	Garantizar la participación e información de los ciudadanos en interacción con el gobierno municipal a través de la realización de una audiencia pública participativa	Audiencia pública realizada	Secretaría de Apoyo a la Gestión/ Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones - Secretaría de Planeación
	Fomentar la discusión y participación a través de las redes sociales institucionales	Nuevos canales de información y retroalimentación entre el Gobierno y los ciudadanos	Dirección de relaciones públicas y comunicaciones



	Actualizar canales multimedia para presentar contenidos dinámicos (youtube, transmisión streaming)	Utilización de las TIC como herramienta de comunicación interactiva	Dirección de relaciones públicas y comunicaciones
	Ferias de gestión: exposición de los servicios y programas que ofrece la Administración Municipal	Exposición interactiva de la gestión y servicios de las dependencias de la Administración	Todas las dependencias
	Rendición de cuentas sectorial: encuentros ciudadanos y cabildos en las diferentes comunas y zona rural de la ciudad	Espacios con poblaciones específicas para el diálogo con la comunidad	Secretaría de Planeación
	Publicación de las respuestas a las inquietudes y preguntas ciudadanas de la audiencia de rendición de cuentas	Consolidación del diálogo con la ciudadanía	Secretaría de Planeación - todas las dependencias
Incentivos	Crear espacios de capacitación y sensibilización para servidores públicos y ciudadanos sobre la función de lo público.	Apropiación de la gestión pública por parte de los funcionarios	Secretaría Administrativa - Dirección de Talento Humano
	Realizar encuestas de percepción frente a diversas temáticas de la entidad y difundir los mismos	Conocimiento acerca de la percepción de funcionarios y ciudadanos respecto a la administración municipal	Secretaría Administrativa - Secretaría de Planeación



Evaluación y seguimiento	Hacer seguimiento al cronograma de la rendición de cuentas	Mecanismo de verificación sobre el cumplimiento de lo programado	Secretaría de Planeación - Secretaría de Apoyo a la gestión
	Realizar evaluación y retroalimentación del proceso anterior de rendición de cuentas	Identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del proceso	Secretaría de Apoyo a la Gestión - Secretaría de Planeación
	Realizar informe general de la rendición de cuentas	Documento oficial para informar sobre la evaluación del proceso a la comunidad	Secretaría de Planeación - Secretaría de Apoyo a la gestión
	Publicar a través de los diferentes medios los resultados del informe	Información puntual y conforme a la lo dispuesto en la Ley	Dirección de relaciones públicas y comunicaciones

9 Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

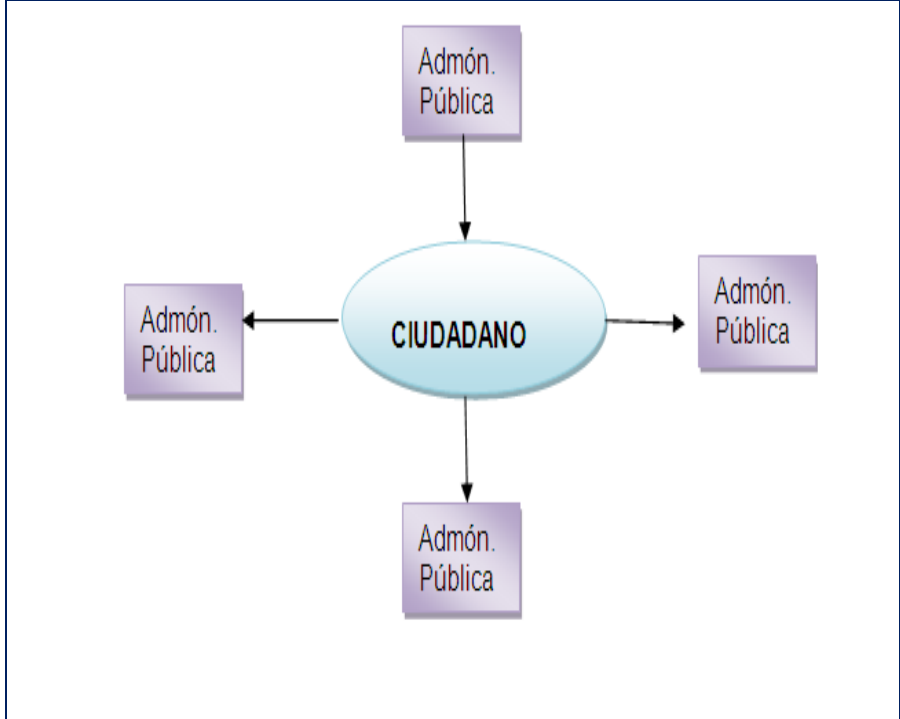
Introducción

El proceso de servicio de atención al ciudadano 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, reclamo o denuncia.

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.

Este documento estandariza los protocolos para los canales de atención y servicio en los puntos de atención al ciudadano que tiene la Alcaldía de Ibagué y de ésta manera, optimizar la calidad de la atención y del servicio a los ciudadanos, así mismo transmitirlo a todos los servidores públicos de la Entidad como una estrategia de Cultura Ciudadana en pro de una Administración Pública eficiente, eficaz, y efectiva.

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 discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.



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.

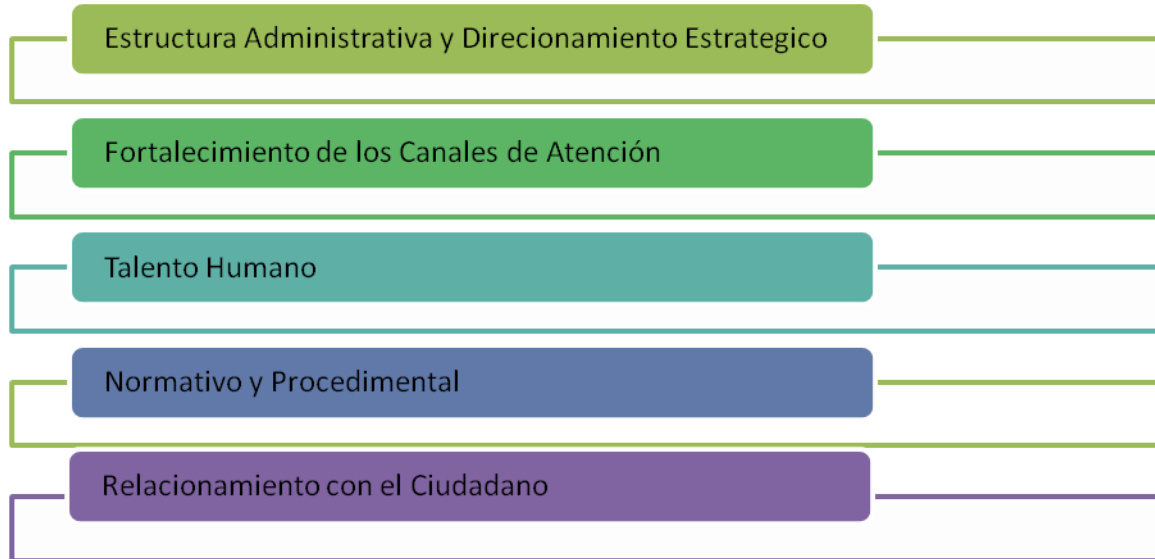
La Secretaría Administrativa, como dependencia líder de los procesos de capacitación y atención al ciudadano, adelantará las acciones necesarias para dar a conocer a los servidores públicos el contenido de este Plan y las actividades que se desarrollaran en la presente vigencia.

Qué es el servicio al ciudadano

En la administración pública entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. El servicio y atención al ciudadano en la Alcaldía de Ibagué está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.



Subcomponentes estrategia de mecanismos para la mejora en la atención al ciudadano en la alcaldía de Ibagué



Este componente aborda los elementos que deben integrar la estrategia de Servicio al Ciudadano y los estándares para gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Alcaldía de Ibagué, mediante los cuales se pretende mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía y garantizar su satisfacción.



Actividades Atención al Ciudadano vigencia 2018

Componente N°. 4

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Preguntas frecuentes de cada una de las Secretarías y Glosario actualizado de la entidad	Que la ciudadanía conozca el glosario y las preguntas más frecuentes con sus respectivas respuestas, las cuales se publicaran en la página web de la entidad en el Link de Transparencia	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	1.2	Fortalecer los Puntos de Atención al Ciudadano y ventanilla con Personal de apoyo en cada uno de las Secretarías	Orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acuden a estos puntos en busca de un servicio o trámite a través de personal con experiencia en el tema. Designación de personal idóneo en estos puntos de atención de acuerdo a la contratación que realice la Secretaría	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	1.3	Socialización de los puntos de atención al ciudadano incluyendo los Centros de Atención Municipal CAM Salado y Sur, a los diferentes ciudadanos.	Brindar a la ciudadanía toda la información requerida para visitar y adelantar tramites dentro de la Administración Central Municipal	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018



	1.4	Presentación de los Informes trimestrales a los entes de control, dando cumplimiento al art. 5º, del decreto presidencial 2641 de 2012	Seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano	Vigencia 2018
	1.5.	I implementación del Control Social a la Gestión Pública en cuanto al sostenimiento de los Centros de Atención Municipal	Proyecto de la Secretaría, relacionado con la meta del Plan de Desarrollo, mediante el cual se sostiene y fortalece los Centros de Atención Municipal CAM SALADO Y CAM SUR.	Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano Grupo Recursos Físicos	Vigencia 2018
	1.6	I implementación del control social a la gestión pública en cuanto a la puesta en marcha del tercer CAM en la Ciudad de Ibagué	Proyecto de la Secretaria para la inauguración del tercer Centro de Atención Municipal en la ciudad de Ibagué, en el sitio que la alta dirección estime pertinente.	Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano Grupo Recursos Físicos	Vigencia 2018



Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecimiento del Chat Interactivo A.V. A (Atención Virtual al Ciudadano) y demás herramientas que faciliten la comunicación con el ciudadano	<p>Optimizar la comunicación virtual entre los usuarios y la Entidad, así como brindar orientación y asesoría oportuna e inmediata acerca de distintos trámites y servicios de la administración Municipal.</p> <p>Adelantar el Proyecto de implementación del Control social a la Gestión Pública, con el fin de dotar los diferentes puntos de atención al ciudadano con herramientas oportunas como lo son buzones de sugerencias, carterelas informativas, botones de identificación y demás elementos que se requieran en el proceso.</p>	Secretaría Administrativa Talento Humano	Vigencia 2018
	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 2018
	2.3.	Socializar y difundir información sobre la ubicación de las sedes, dependencias y/o áreas de trabajo, números de contacto de los puntos de atención de la Administración	Que la ciudadanía conozca información precisa de las dependencias, sedes, y/o áreas de trabajo, así como los números de teléfono donde deben contactarse cuando requieran un trámite o servicio.	Secretaría Administrativa Talento Humano	Vigencia 2018



		Central, líneas gratuitas, fax y correo electrónico de contacto.			
	2.4	Socialización Trmites Centros de atención Municipal	Adelantar Jornadas, reuniones, campañas y acciones que permitan acercar a la ciudadanía de la comuna 7, 11, 12 y 13, así como sus corregimientos con la Administración Municipal, de los servicios que se están prestando en los Centros de Atención Municipal.	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
Talento Humano	3.1	De acuerdo al Decreto 4665 de 2007, se implementarán las capacitaciones a los Servidores Públicos de la Alcaldía de Ibagué, dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación. Crear una Estrategia de Comunicación	Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos 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 así brindar una excelente atención a los usuarios.Brindar capacitaciones en:(Propuesta) Atención al Ciudadano, Trabajo en equipo, mecanismos alternativos para solución de conflictos, Protocolos de Atención al Ciudadano, Código Único Disciplinario.	Secretaría Administrativa Talento Humano	Vigencia 2018



		De acuerdo al Decreto 0830 de 2015 , se tendrá en cuenta el programa de incentivos adoptado por la Alcaldía de Ibagué a los servidores públicos que brinden una excelente atención al ciudadano	Incentivar a los servidores públicos para que continúen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen de la Alcaldía de Ibagué	Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano	Vigencia 2018
	3.3	Aplicación de encuesta al cliente interno, con la finalidad de conocer cómo se están aplicando los diferentes protocolos de atención al ciudadano.	Conocer a través de encuestas, la satisfacción del usuario interno, utilizando las estrategias de cliente incógnito, presencial y telefónico, y así realizar las acciones de mejora que se realizaran en la vigencia	Grupo Gestión Talento Humano	Vigencia 2018
	3.4	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	2 campañas de sensibilización	Secretaría Administrativa Grupo Gestión Talento Humano	Vigencia 2018
	3.5.	Sistema de estímulos	Dentro del programa de Bienestar Social, realizar actividades para dar cumplimiento al sistema de estímulos a los servidores públicos de la Administración Municipal. (Reconocimientos-Quinquenios)	Secretaría Administrativa Talento Humano	Vigencia 2018



Normativo y Procedimental	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	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	4.3	Seguimiento aleatorio a tramites	Realizar visitas a las diferentes dependencias de la entidad y hacer un monitoreo aleatorio a los tramites que se tienen establecidos de acuerdo a la hoja de vida de los trámites	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	4.4	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos de la Administración Central Municipal	Realizar visitas a las diferentes dependencias de la Administración Municipal evidenciando el termino de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley 1755 del 2015	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	4.5	socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con los servidores públicos	adelantar jornadas de socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos reglamentado dentro de la Administración Central Municipal, para acatar los lineamientos de términos de respuesta y respuesta a fondo a los ciudadanos	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018



	4.6	Jornadas de apoyo a las dependencias que tienen represadas respuestas a las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía	Apoyar a cada una de las dependencias con jornadas de evacuación a las peticiones, quejas y reclamos represadas y en termino de respuesta vencidos para brindarle a la ciudadanía una respuesta oportuna y de fondo	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	4.7	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. Aplicación encuestas en todas las ventanillas de recepción de correspondencia	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterización 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 Realizar el proceso de caracterización de servidores públicos de la Administración Central Municipal, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el DAFP	Todas las Secretarías de la Administración Municipal	Vigencia 2018



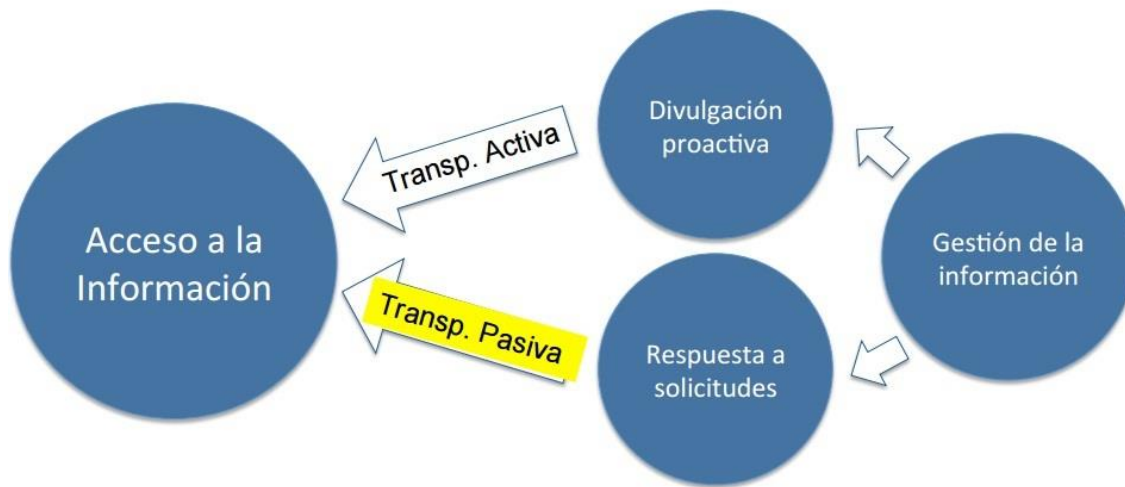
	5.2	Realizar encuesta de medición de satisfacción	Conocer la percepción de la ciudadanía de los tramites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	5.2.1	Tabular las encuestas de medición	Realizar proceso de tabulación, análisis e informe de acuerdo a la tabulación que realicen las Secretarías que vienen aplicando las encuestas en las diferentes dependencias y/o áreas de trabajo de la entidad	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018
	5.2.2	Análisis, retroalimentación y correctivos	Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a las sugerencias de la ciudadanía	Secretaría Administrativa	Vigencia 2018

10 Quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este componente consiste en crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública. El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional considerada en la ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”



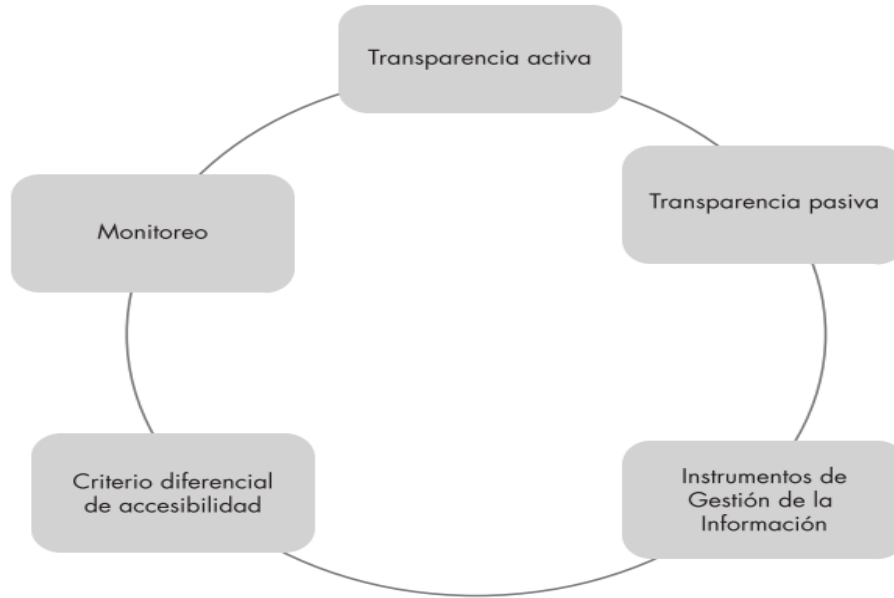
El derecho fundamental de Acceso a la Información conlleva tres obligaciones:



La garantía del derecho fundamental 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.



Introducción

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. Así mismo, 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 específicos

- 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.

Estrategias

- Actualización de la información en forma permanente en la sección de transparencia y acceso información pública.
- Impulsar el incremento en el volumen de publicaciones de datos abiertos para el fortalecimiento de la Ley de Transparencia en la administración, 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.
- Fortalecer los diferentes canales de información que posee la administración, con los cuales 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.



- Impulsar y promover la caracterización de ciudadanos de acuerdo los servicios que preste la entidad.
- Seguimiento de las acciones parte del equipo de transparencia
- Socializar los informes de control interno y transparencia por Colombia para el cumplimiento de reporte de información en el botón de transparencia

Evaluación

Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación desarrolló la matriz de autodiagnóstico que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra en el link: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page>

La oficina de control Interno aplicara evaluación y seguimiento Según la matriz se debe diligenciar teniendo en cuenta los artículos contenidos en las siguientes normas Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015 Esta matriz se clasifica en las siguientes categorías:

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.
2. Información de interés
3. Estructura orgánica y talento humano
4. Normatividad
5. Presupuesto
6. Planeación
7. Control
8. Contratación
9. Trámites y servicios
10. Instrumentos de gestión de información pública

En el siguiente link encontrara el plan de acción de la estrategia de la ley de transparencia acceso a la información pública: [Plan de Acción](#)



11 Sexto componente: Iniciativas Adicionales

Código de Integridad y Buen Gobierno

La Dirección de Talento Humano teniendo como propósito actualizar el código de ética, siguiendo los lineamientos de la nueva Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública presentada en mayo de 2017 se realizaron las siguientes acciones:

1. Socialización del código en los procesos de reinducción del 19 al 25 de octubre.
2. Se convocó al Comité de Ética, para informar la necesidad de la actualización del Código de Ética según la guía planteada por el Gobierno Nacional, para ello se efectuaron cinco reuniones de trabajo, realizándose la revisión del documento, recogiendo recomendaciones, de tal manera que se editó un documento de trabajo para ser consultado por los funcionarios.
3. Buscando la socio construcción con la participación de los servidores públicos, se realizó una encuesta dirigida a todos los servidores públicos, presentando una pregunta ¿qué le cambiaría al actual Código de Ética?, sometiendo a votación dos figuras que reemplazarían la imagen institucional de Pelhusa, resultado del trabajo desarrollado con el comité.
4. Ante la falta de cultura organizacional por el uso de las TIC, se reforzó la consulta comprometiéndolo a cada uno de los miembros del Comité a realizar el seguimiento personalizado en sus respectivas dependencias para que los funcionarios contestaran la encuesta.
5. Se socializó de manera directa en la reunión de los funcionarios afiliados a Asoempubli, el que la directora de Gestión de Talento Humano, Amparo Betancourt Roa, realizó una presentación de los cambios efectuados al Código a los 180 funcionarios presentes, a quien se les recogió las sugerencias y que votaron por las imágenes institucionales planteadas, para ello se llevó un formato que facilitó esta acción; de esta manera se logró tener un cubrimiento más amplio de la población de la Administración Municipal.
6. El paso a seguir fue la estructuración del Decreto de adopción del Nuevo Código, que cambio el nombre por **Código de la Integridad y Buen Gobierno**.
7. **Socialización a través de los correos electrónicos personales a todos los servidores de la administración municipal.**
8. Se envía una circular 00002 el 11 de enero de 2018, a todos los servidores públicos en la cual se distribuyen los doce valores, uno por mes y secretaria correspondiente para trabajarlos, mes a mes en toda la Alcaldía.

Los ajustes al código fueron:

1. Incluir los valores del compromiso y la diligencia, los demás se mantuvieron para un total de 12 valores.
2. Se incluyó lo referente al Buen Gobierno, Transparencia, Anticorrupción y la parte medioambiental.
3. Cambio en el nombre del Código ahora se llamaría Código de la Integridad y Buen Gobierno.
4. Se cambia la imagen institucional.

En el siguiente link podrá conocer el nuevo código de integridad y buen gobierno de la administración municipal: [código de integridad y buen gobierno](#).