

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

BORRADOR PUBLICADO 25/01/2019

VERSIÓN FINAL PUBLICADA EL 31/01/2019

VERSIÓN ACTUALIZADA EL 20/05/2019



## 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 2019 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.

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 Integridad y Buen Gobierno 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 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:

- 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 Integridad y Buen Gobierno



## 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:

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2018/20319-DOC-20181213.pdf>

#### 6.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

##### A. 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.

### **B. 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:

<https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&cnt=7>

## 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](http://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.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente/Proceso1</b> Política de Administración del Riesgo	1.1	Elaboración, y divulgación	Política elaborada y divulgada	Secretaría de Planeación	10/01/2019
<b>Subcomponente/Proceso2</b> Construcción Mapa de Riesgos	2.2	Construcción Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos por Procesos	Todas las Secretarías	25/01/2019
<b>Subcomponente/proceso3</b> Consulta y divulgación	3.1	Socialización al interior de las dependencias	Acta de Socialización	Todas las Secretarías	31/01/2019
	3.2	Consulta a la ciudadanía por página web	Aportes de la ciudadanía	Todas las Secretarías	Del 25 al 29 de Enero de 2019
<b>Subcomponente/proceso4</b> Monitorio y revisión	4.1	Monitoreo por parte de las dependencias	Formato de monitoreo	Todas las Secretarías	Bimestralmente
	4.2	Envío del monitoreo a planeación	Acta comité de riesgos	Todas las Secretarías	Bimestralmente
<b>Subcomponente/proceso5</b> Seguimiento	5.1	Seguimiento Oficina Control Interno	Formatos de Seguimiento	Oficina de Control Interno	Cuatrimestralmente



## 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:

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2019/22955-DOC-20190131.xls>

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.

## 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.

En el siguiente Link encontrará la estrategia de rendición de cuentas:

<https://www.ibaque.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2019/22954-DOC-20190131.docx>



## 9 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INTRODUCCION

Teniendo en cuenta el Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG el cual cuenta con 7 dimensiones y 17 políticas, encontrando que el Proceso de Atención al Ciudadano se encuentra ubicado en la Dimensión de Gestión para el resultado con valores, siendo un modelo orientado a resultados, el cual precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como partícipe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera. A partir de estas dos áreas de

intervención, denominadas ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que permiten identificar y realizar ajustes sistemáticos, que produzcan efectos en el servicio y a su vez en la satisfacción ciudadana

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.

El cambio cultural debe ser objetivo permanente en las entidades públicas, enfocado en el desarrollo y bienestar de los servidores de manera que paulatinamente se avance hacia la generación de convicciones y la creación de mecanismos innovadores que permitan la satisfacción de los ciudadanos. La cultura, además de centrarse en valores y en la orientación a resultados, debe incluir como eje el bienestar de los servidores para garantizar que el compromiso, la motivación y el desarrollo estén permanentemente

presentes. Esta ruta se relaciona, entre otras, con las siguientes temáticas: capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, cultura organizacional, evaluación de desempeño, cambio cultural, e integridad



## 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.

Esta Secretaría 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





**COMPONENTE N°. 4**

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	1.1	Dotación y fortalecimiento de los Centros de Atención Municipal	<p>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.</p> <p>Designación de personal idóneo en estos puntos de atención de acuerdo a la contratación que realice la Secretaría</p> <p>Dotación de equipos de cómputo y elementos de oficina con el fin de prestar una excelente atención al ciudadano.</p>	Secretaría General	Vigencia 2019
	1.2	Ferias de trámites y servicios en los Centros de Atención Municipal.	Brindar a la ciudadanía jornadas que permitan realizar todos los trámites y servicios prestados por la Administración Central Municipal de manera inmediata, a través de las ferias donde se convocan a todas las dependencias de la Administración.	Secretaría General	Vigencia 2019

	1.3	Presentación de los Informes 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 General	Vigencia 2019
	1.4	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, CAM SUR, CAM PICALÉÑA	Secretaría General	Vigencia 2019
	1.5.	Implementación del control social a la gestión pública en cuanto a la puesta en marcha del CUARTO CAM en la Ciudad de Ibagué	Proyecto de la Secretaria para la inauguración del CUARTO Centro de Atención Municipal en la ciudad de Ibagué, en el sitio que la alta Dirección estime pertinente.	Secretaría General	Vigencia 2019
	1.6	Implementación del Chat Interactivo A.V. A (Atención Virtual al Ciudadano) y demás herramientas que faciliten la comunicación con el ciudadano	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.  Adelantar el Proyecto de implementación del Control	Secretaría General	Vigencia 2019

			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.		
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Socialización de términos de respuesta dados a los PQRS	Publicar en la página web institucional, para su divulgación el informe quincenal sobre el estado de los PQRS y términos de respuesta.	Secretaría General	Vigencia 2019
	2.2.	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 Central, líneas gratuitas, fax y correo electrónico de contacto.	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 General	Vigencia 2019

	2.3.	Socialización Tramites 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 General	Vigencia 2019
	2.4	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	Vigencia 2019

<b>Talento Humano</b>	3.1	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	Vigencia 2019
	3.2	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	Secretaria General	Vigencia 2019
	3.3	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	2 campañas de sensibilización	Secretaria General	Vigencia 2019
	3.4	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.	Secretaría Administrativa	Vigencia 2019



			(Reconocimientos- Quinquenios)		
	3.5.	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	Realizar seguimiento a las mismas, con el fin de mejorar el servicio y la atención brindada	Secretaria General	Vigencia 2019
<b>Normativo y Procedimental</b>	4.1	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	Secretaria General	Vigencia 2019
	4.2	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	Secretaria General	Vigencia 2019
	4.3	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	Secretaria General	Vigencia 2019

			acatar los lineamientos de términos de respuesta y respuesta a fondo a los ciudadanos		
	4.4	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	Secretaria General	Vigencia 2019
	4.5	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	Secretaria General	Vigencia 2019

	4.6	Caracterización de usuarios	<p>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</p>	Todas las Secretarías de la Administración Municipal	Vigencia 2019
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar encuesta de medición de satisfacción	Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal	Secretaria General	Vigencia 2019
	5.2	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	Secretaria General	Vigencia 2019



	5.2.1	Análisis, retroalimentación y correctivos	Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a las sugerencias de la ciudadanía	Secretaría General	Vigencia 2019
--	-------	---	---	--------------------	---------------

## 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”

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.



## INTRODUCCION

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 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.

## ACCIONES:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Actualizar la información permanente en el link de transparencia	Dirección de fortalecimiento institucional	Permanentemente
Realizar Autodiagnostico y plan de acción de la Estrategia	Dirección de fortalecimiento institucional	Del 01 al 28 de Febrero de 2019
Reportar en el aplicativo ITA el avance de la estrategia	Dirección de fortalecimiento institucional	Del 15 al 30 de Noviembre de 2019
Consolidar, publicar y enviar reporte de cumplimiento del pacto de transparencia	Oficina de Control Interno y Dirección de Fortalecimiento Institucional	Antes del 30 de Junio y 31 de Diciembre de 2019



## 11 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

### CODIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

La gestión ética en las entidades del Estado cobra vigencia cada día por las implicaciones de la Administración Pública en el proceso social, no solamente en Colombia sino en todos los países del mundo, está dada por su relación directa con las acusas de la ingobernabilidad, el desgreño administrativo, el déficit fiscal, la impunidad y sus desastrosas consecuencias en la educación, la salud y en general en el desarrollo social de los pueblos.

La Administración Municipal deposita en sus Servidores Públicos la confianza para generar la Cultura del Servicio y la disposición para resolver las necesidades de todos los habitantes de la ciudad de Ibagué, fundamentados en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la entidad. La Alcaldía de Ibagué, ha establecido como prioridad, la lucha contra la Corrupción, así como la recuperación de la institucionalidad en la ciudad y el buen nombre, a través de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública (ley 1712 -2014) que permitirá una gestión de la Administración Municipal más cercana a la ciudadanía.

Es así como la armonización del Código de Integridad y Buen Gobierno con la implementación de la Ley 1712 del 2014 por medio de la cual se crea la “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, los servidores públicos se comprometen a fortalecer el referente ético en todas las acciones que desarrollan en su diario actuar, a través de conductas íntegras que contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad con eficiencia y transparencia.

El Código de Integridad y Buen Gobierno contempla el concepto del Deber Ser, basado en los valores morales y éticos, en los deberes hacia sí mismo y los demás, los cuales deben regir su vida dentro de la sociedad, donde el éxito individual se logra solo sobre la base del éxito colectivo y en la justa medida, de las posibilidades del individuo. Otro aspecto relevante del código es la adopción de estilos de vida y pautas de desarrollo que respeten los límites de la naturaleza y se desenvuelvan dentro de estos límites, aplicando una ética ambiental que regule las relaciones entre los hombres y el medio ambiente en



el cual se desenvuelven para que las acciones de los seres humanos no atenten contra el desarrollo y la evolución de los ambientes naturales, propone una normativa moral que exige responsabilidad por parte de las entidades del Estado en cuanto al cuidado de nuestro entorno natural aplicando el desarrollo sostenible en todos los ámbitos de la gestión pública, que busca respetar el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades.

En el siguiente LINK puede consultar el código de integridad y buen gobierno

<https://www.ibaque.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2018/20803-DOC-20180706.pdf>