



BORRADOR PUBLICADO EL 19 DE ENERO

VERSION DEFINITIVA PUBLICADA EL 31 DE ENERO

**Gobierno transparente,
con gestión y solidario**

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021



www.ibague.gov.co

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021

<u>1</u>	<u>INTRODUCCION</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>4</u>
<u>3</u>	<u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u>	<u>4</u>
<u>4</u>	<u>MARCO NORMATIVO</u>	<u>4</u>
<u>5</u>	<u>COMPONENTES DEL PLAN</u>	<u>6</u>
<u>6</u>	<u>PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</u>	<u>7</u>
<u>6.1</u>	<u>Política de Administración de Riesgos</u>	<u>7</u>
<u>6.2</u>	<u>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</u>	<u>7</u>
<u>6.3</u>	<u>Consulta y Divulgación</u>	<u>8</u>
<u>6.4</u>	<u>Monitoreo y Revisión</u>	<u>8</u>
<u>6.5</u>	<u>Seguimiento</u>	<u>8</u>
	<u>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</u>	<u>9</u>
<u>7</u>	<u>SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</u>	<u>10</u>
<u>8</u>	<u>TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</u>	<u>12</u>
<u>9</u>	<u>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<u>15</u>
<u>10</u>	<u>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</u>	<u>21</u>
<u>11</u>	<u>SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES</u>	<u>25</u>

1 INTRODUCCION

Para la Alcaldía de Ibagué en cabeza del Señor Alcalde ANDRES FABIAN HURTADO BARRERO, es de vital importancia y compromiso generar y aplicar estrategias que fomenten tanto el desarrollo de la ciudad, como la apropiación e

implementación de los valores institucionales por parte de los servidores públicos de la entidad, dando cumplimiento a 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.

De acuerdo a lo anterior, se formula e implementa el presente Plan para la vigencia 2021 estableciendo acciones encaminadas a 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 formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de manera participativa, liderado por el Señor Alcalde 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.

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.

2 OBJETIVO GENERAL

El gobierno municipal, se compromete con implementar los mecanismos necesarios para prevenir y erradicar la corrupción de la administración. 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 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. Desarrollar acciones que permitan implementar el sistema de gestión antisoborno (ISO 37001:2016) en 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

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021

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 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 cinco (5) políticas de gestión y desempeño y una iniciativa adicional, descritas a continuación:



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

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Implementación del sistema de gestión anti soborno (ISO 37001:2016)

6 PRIMER COMPONENTE:

**GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE
CORRUPCIÓN**

El mapa de Riesgos de Corrupción es una herramienta que le permite a la Alcaldía de Ibagué identificar, analizar y controlar los posibles hechos internos y/o externos generadores de corrupción. A partir, de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, sus causas y sus consecuencias y así, establecer medidas orientadas a controlarlos.

Subcomponentes – procesos:

6.1 Política de Administración de Riesgo

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](#)

6.2 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

Valoración del Riesgo de Corrupción

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

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

Ver: [Mapa institucional de riesgos de corrupción](#)

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 www.alcaldiadeibague.gov.co

6.4 Monitoreo y Revisión

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

6.5 Seguimiento

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

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021

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	29/01/2021
Subcomponente/Proceso2 Construcción Mapa de Riesgos	2.2 Construcción Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos por Procesos	Todas las Secretarías	26/01/2021
Subcomponente/proceso3 Consulta y divulgación	3.1 Socialización al interior de las dependencias	Acta de Socialización	Todas las Secretarías	29/01/2021
	3.2 Consulta a la ciudadanía por página web	Aportes de la ciudadanía	Todas las Secretarías	Del 22 al 27 de Enero de 2021
Subcomponente/proceso4 Monitorio y revisión	4.1 Monitoreo por parte de las dependencias	Formato de monitoreo	Todas las Secretarías	Bimestralmente
	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

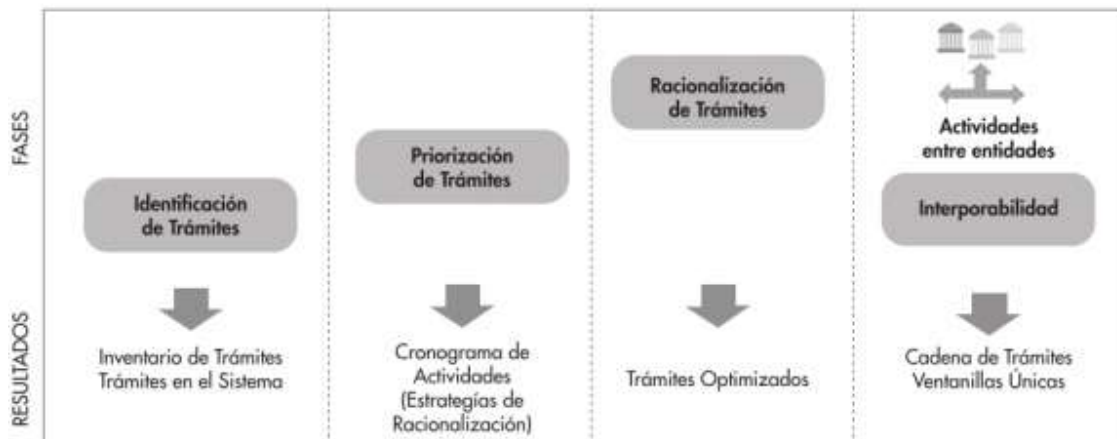
7 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Alcaldía de Ibagué ha implementado la Política de Racionalización de Trámites, con el fin de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración municipal, por lo cual ha venido aplicando acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes con el fin de facilitar su acceso a los ciudadanos y grupos de valor, fortalecer la relación Estado – Ciudadano, generar actuaciones con transparencia, integridad y valor público.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de la Alcaldía Municipal se logra 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



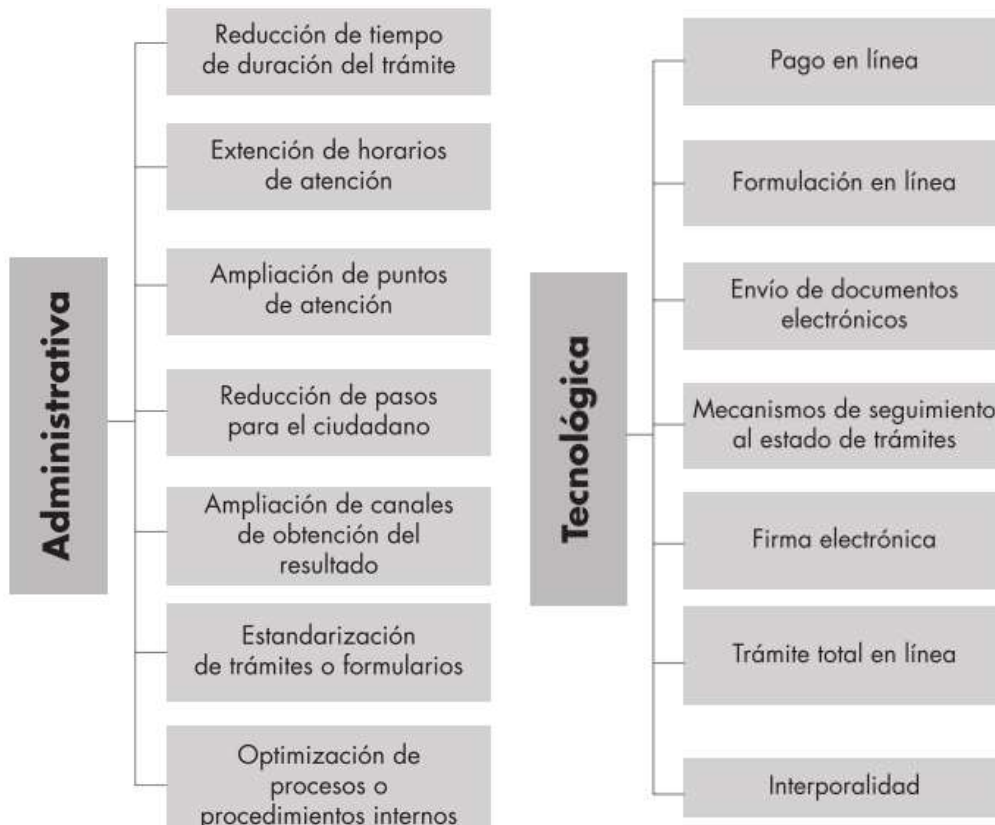
De acuerdo a lo anterior, este componente del Plan, se enfoca en la tercera fase de la política, denominada racionalización de Trámites, la cual busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de acciones 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



Por lo tanto, los trámites son mecanismos que permiten que los ciudadanos, usuarios y grupos de valor accedan a sus derechos y cumplan con sus obligaciones.

Para la presente vigencia se tiene como prioridad, la inclusión dentro de la estrategia de racionalización de trámites 2021, acciones de mejora enfocadas a los trámites incluidos en los indicadores Doing Business los cuales son: i) apertura de una empresa, ii) obtención de permisos de construcción, iii) registro de propiedades y iv) pago de impuestos, lo anterior, con el fin de potenciar la facilidad para hacer negocios y de crear empresas en la ciudad de Ibagué.

Dando cumplimiento al artículo 9 de la Resolución 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública, La Alcaldía de Ibagué registró en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, la estrategia de racionalización de trámites la cual podrá encontrar en el siguiente enlace: [Estrategia de racionalización de trámites.](#)

8 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Alcaldía de Ibagué en su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, presenta su estrategia de rendición de cuentas a adelantar durante la vigencia 2021, la cual busca crear espacios que permitan a los públicos de interés acercarse a la gestión institucional y misional de la entidad.

La administración municipal dentro del Plan de Acción 2021 y el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la misma vigencia, refleja los compromisos de la entidad en materia de rendición de cuentas, a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010, en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC- del Departamento Administrativo de la Función Pública y lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Así mismo, y a partir de la experiencia recogida en años anteriores, se ha optado por articular a la estrategia de rendición de cuentas que adelanta la administración municipal semestralmente, un enfoque que recoja los avances y rinda cuentas sobre las acciones de política orientadas al bienestar de niños, niñas, adolescentes y jóvenes; para ello se tendrán en cuenta las orientaciones que en la materia ha dispuesto la Procuraduría General de la Nación para la rendición de cuentas de infancia, adolescencia y juventud.

En ese orden de ideas, la Alcaldía de Ibagué durante el 2021, utilizará dentro de su estrategia de rendición de cuentas, diferentes espacios de socialización de su actividad misional y de gestión:

Espacios de Diálogo	
➤ Cabildo abierto	➤ Audiencia pública participativa
➤ Panel ciudadano	➤ Feria de servicios
➤ Asamblea comunitaria	➤ Encuentro diálogo participativo
➤ Foro ciudadano	➤ Encuesta deliberativa
➤ Observatorio ciudadano	➤ Espacio abierto

➤ World coffe

➤ Auditorías ciudadanas.

Objetivo General

Informar y explicar a los ciudadanos, la sociedad civil, organismos de control, medios de comunicación, otras entidades y líderes de opinión a partir de la promoción del diálogo, los resultados de la gestión institucional de la Alcaldía Municipal de Ibagué en el cumplimiento de la garantía de derechos humanos y la construcción de la paz.

De igual forma se constituye en un fin fundamental el difundir información sobre la ejecución de planes programas y proyectos enfocados en atender a la población de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, desarrollados por la administración municipal.

Objetivos Conpes 3654

En concordancia con el documento de política pública en materia de rendición de cuentas, es pertinente señalar que la presente estrategia contribuye en el logro de los objetivos específicos del Conpes 3654, por lo cual se relacionan a continuación.

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.
- Generar incentivos para que las entidades públicas rindan cuentas.

Objetivos Específicos

- Fomentar el diálogo entre la Alcaldía de Ibagué y la ciudadanía, fortaleciendo la comunicación continua y en doble vía entre ambos actores.
- Entregar información de manera oportuna e incluyente, siendo comprensible a todo ciudadano.
- Fomentar los espacios virtuales de rendición de cuentas, incentivando la participación ciudadana.

Alcance

La estrategia de Rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal de Ibagué, aplica para todos los procesos internos de la entidad, así como los de contexto externo.

La repercusión que tiene su aplicación va desde la identificación y análisis de las necesidades de los grupos de valor hasta la solución que brindará la Entidad.

ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTA

La rendición de cuentas de la Administración Municipal “*Ibagué Vibra 2020-2023*”, se realizará bajo los tres elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de la entidad y el derecho ciudadano a controlar la gestión, así:

Información: La Alcaldía de Ibagué Informará públicamente sobre las decisiones, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

La entidad buscará en la vigencia 2021 que: la ciudadanía reciba, procese, comprenda, analice, evalúe, reaccione y formule sus propuestas para hacer de Ibagué una ciudad competitiva.

A través de la exposición de datos, estadísticas, documentos e informes, los Ibaguereños conocerán la gestión adelantada por la entidad en un periodo determinado.

Diálogo: La Alcaldía de Ibagué definirá un cronograma para dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto, explicando y justificando la gestión, así como permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados con medios virtuales.

En los espacios de diálogo de rendición de cuentas habrá interlocución tanto público-presencial como virtual, en el cual se escuchará y se intercambiarán opiniones entre la Administración Municipal y los grupos de valor, sobre los resultados de la gestión institucional en una relación horizontal y abierta, que permita generación de preguntas, explicación de las mismas, negociación, la crítica y la diferencia.

La Entidad se someterá a diversos tipos de control, en especial al control ciudadano, partiendo de la premisa que sin participación no hay rendición de cuentas.

Responsabilidad: La Alcaldía Municipal de Ibagué responderá por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en los planes institucionales, para atender los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.

Los Jefes de Oficina, Secretarios de Despacho y Gerentes, estarán en la capacidad de responder al control de la ciudadanía, a los medios de comunicación, a la sociedad civil y a los órganos de control, asegurando el cumplimiento de las obligaciones y compromisos adquiridos.

La Administración municipal “Ibagué Vibra 2020-2023”, aplicará correctivos y acciones de mejora, así como asumirá sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas realizado.

La consolidación de la cultura de la rendición de cuentas en la Alcaldía de Ibagué, tendrá incentivos para los servidores públicos y ciudadanos, con el propósito de orientar el esfuerzo de su comportamiento en el marco de la garantía de derechos como horizonte mutuo de interés.

En el siguiente enlace encontrarán la estrategia y su cronograma de implementación:

[Estrategia de Rendición de Cuentas](#)

9 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCION

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cuenta con 7 dimensiones y 17 políticas entre las que se encuentra la Dimensión de Gestión para el resultado con valores y la política de servicio al ciudadano, en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017.

Se establece el componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano con el fin de identificar los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos y buscar acciones de mejora en los procesos para lograr la satisfacción de los usuarios.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante la prestación de diferentes servicios, en todas sus Dependencias y a través de los distintos canales de comunicación, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano que tienen como propósito dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión.

El cambio cultural y la gestión del cambio son aspectos importantes en el desarrollo y bienestar de los servidores; ya que, se avanza hacia la generación de convicciones y la creación de mecanismos innovadores que permiten 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.

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 se 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 actividades.

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 necesidades y 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

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021

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.



OBJETIVO

Atender, orientar y evaluar continuamente de manera oportuna y eficaz, las diferentes solicitudes de la ciudadanía, en el marco de sus requisitos y necesidades, con el fin de lograr la satisfacción del ciudadano, frente a los servicios y la atención prestada en la administración municipal.

Además de ejecutar diversas actividades encaminadas a mejorar la atención al ciudadano y lograr mejores resultados en la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas.

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 cada uno de nuestros esfuerzos están dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021

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



Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Meta Anual	Indicador	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Feria de trámites y servicios.	Brindar a la ciudadanía jornadas que permitan socializar todos los trámites y servicios prestados por la Administración Central Municipal a través de las ferias virtuales donde se convocan las Secretarías o entes descentralizados más representativos.	1	Número de ferias realizadas en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2021.
	1.2 Presentación de los Informes cuatrimestrales del avance al componente a la Oficina de Control Interno.	Informes de seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	3	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2021.

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021

	1.3	Implementación del Chat Interactivo (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 los distintos servicios y trámites de la administración Municipal por medio del chat.	42.000	Número de ciudadanos atendidos en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2021.
	1.4	Presentación de los Informes consolidados de seguimiento a las ventanillas	Informes de seguimiento a las ventanillas	24	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2021.
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Socializar y difundir información de los canales de atención, trámites, servicios y correos electrónicos de las Dependencias a los ciudadanos.	Que la ciudadanía conozca la información por medio de las redes sociales y página de la Alcaldía.	24	Número de publicaciones socializadas en las redes sociales.	Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano.	Vigencia 2021.
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: Atención al Ciudadano, Trabajo en equipo, mecanismos alternativos para solución de conflictos, Protocolos de Atención al Ciudadano, Código Único Disciplinario u otras.	12	Número de capacitaciones	Secretaría Administrativa – Dirección de Talento Humano	Vigencia 2021.
	3.2	De acuerdo al Decreto 0830 de 2015, se tendrá en cuenta el programa de incentivos adoptado por la Alcaldía de Ibagué a los servidores 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	3	Número de incentivos	Secretaría Administrativa – Dirección de Talento Humano	Vigencia 2021.

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021

	3.3	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)	1	Contrato de Bienestar	Secretaría Administrativa – Dirección de Talento Humano	Vigencia 2021
Normativo y Procedimental	4.1	Informes de oportunidad de respuesta de trámites.	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de la publicación de informes de oportunidad de respuesta en la página web de la Alcaldía.	12	Número de informes realizados y publicados en el periodo.	Secretaria General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2021.
	4.2	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicada por los ciudadanos de la Administración Central Municipal.	Realizar visitas virtuales a las diferentes Dependencias de las Secretarías de la Administración Municipal evidenciando el término de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley que tengan PQRS vencidos, las seis Dependencias más representativas.	72	Número de visitas de seguimiento realizadas a las Dependencias mensualmente.	Secretaria General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2021.
	4.3	Socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con los servidores públicos.	Adelantar jornadas de socialización virtuales del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos reglamentado dentro de la Administración Central Municipal, para acatar los lineamientos de términos de respuesta.	6	Número de socializaciones realizadas en el periodo.	Secretaria General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2021.
	4.4	Seguimiento a oportunidad de respuesta a PQRS.	Enviar circular dirigida a todos los Directivos para que en sus respectivas Secretarías evacuen la mayor cantidad de PQRS en el plazo máximo de tres días antes de generar el informe final quincenal de oportunidad de respuesta a PQRS (este informe se envía a la Oficina de Control Disciplinario).	24	Número de circulares e informes enviados en el periodo.	Secretaria General – Dirección Atención al Ciudadano.	Vigencia 2021.

Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar y realizar Informe Gerencial de encuestas de Satisfacción al Ciudadano.	Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal.	3	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2021.
----------------------------------	-----	---	---	---	--	--	----------------

10 QUINTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Existen diversos factores que permiten entrever el preocupante bajo nivel de confianza que la ciudadanía muestra hacia las instituciones y formaciones políticas los cuales son 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 requiere de un cambio de pensamiento 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.

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”

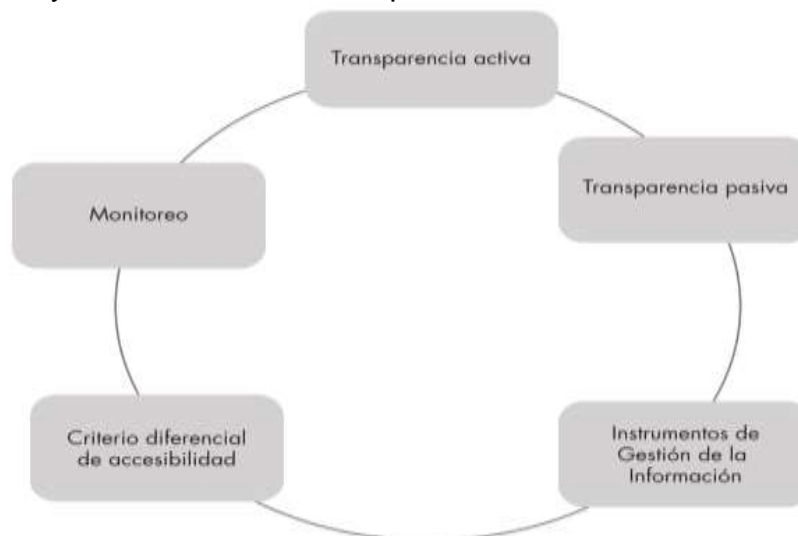
El derecho fundamental de Acceso a la Información conlleva tres obligaciones:



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) acciones 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.



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
- Implementar y dar seguimiento a las guías que componen la ley de transparencia.

ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR DURANTE LA VIGENCIA 2021

- Coordinar y hacer seguimiento de la publicación de los estándares mínimos en el link de transparencia de la página web institucional.
- Realizar y actualizar el autodiagnóstico y plan de acción de la política de transparencia y acceso a la información pública.
- Reportar la autoevaluación de la información publicada en la página web, en el Índice de Transparencia Activa – ITA.
- Consolidar y publicar los avances de la Ruta por la Transparencia e Integridad semestralmente.
- Realizar una feria de servicios y transparencia.

CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Coordinar y hacer seguimiento de la publicación de los estándares mínimos en el link de transparencia de la página web institucional	Dirección de Fortalecimiento Institucional	Permanente

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021

Realizar y actualizar el autodiagnóstico y plan de acción de la política de transparencia y acceso a la información pública.	Dirección de Fortalecimiento Institucional	Permanente
Reportar la autoevaluación de la información publicada en la página web, en el Índice de Transparencia Activa – ITA	Dirección de Fortalecimiento Institucional	Del 15 al 30 de Noviembre de 2021
Consolidar y publicar los avances de la Ruta por la Transparencia y la Integridad semestralmente	Dirección de Fortalecimiento Institucional	Semestral
Realizar una feria de servicios y transparencia.	Dirección de Atención al Ciudadano	Anual

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

11 SEXTO COMPONENTE:

INICIATIVAS ADICIONALES

**11.1 CONTINUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
ANTI SOBORNO**

La ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Anti soborno es una norma estándar internacional que denota una serie de requisitos necesarios para implementar un Sistema de Gestión anti soborno, basado en buenas prácticas contra el soborno y que son reconocidas a nivel global. Incluye, por tanto, la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión mediante su seguimiento y control.

En la actualidad, raro es el día en el que no salta en los medios de comunicación alguna noticia relacionada con corrupción, sobornos, fraudes, etc. Todo ello, unido a los avances tecnológicos, llena de vulnerabilidades a las empresas.



Es por esto que, al ser un problema de gran envergadura, la Alcaldía de Ibagué ha querido dar continuidad a la implementación de esta norma, con objeto de ofrecer una herramienta de apoyo que aporte las herramientas necesarias para la lucha contra el soborno. Es importante resaltar que, la ISO 37001 ayuda a prevenir, detectar y tratar el soborno.

Para la norma ISO 37001, un soborno será toda actividad que la legislación establezca como ilegal, en cuanto a la aceptación de ventajas ilícitas, sean de tipo económicas o no, o directas o indirectas.

De manera general, encontramos las siguientes ventajas al implementar la ISO 37001:

- Seguridad jurídica.
- Genera confianza.
- Gestión de riesgos de soborno.
- Prevención del soborno.

11.2 IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE INTEGRIDAD E IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	<h2>CRONOGRAMA IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE INTEGRIDAD E IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES</h2>	
---	--	---

Objetivo: Apropiar mediante actividades lúdicas la política el código de integridad y buen gobierno en los servidores públicos y contratistas

Actividad	Mes												
	Ene ro	Febr ero	Mar zo	Ab ril	Ma yo	Ju nio	Jul io	Ago sto	Septie mbre	Octu bre	Novie mbre	Dicie mbre	
SOCIALIZACION DEL CODIGO MEDIANTE LA CIRCULAR 01 DEL 07 DE ENERO DEL 2020	X												
SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE RENTA Y CONFLICTO DE INTERESES SEGÚN LA LEY 2013 MEDIANTE LA CIRCULAR 02	X												
REUNIÓN CON EL COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO PARA DEFINIR LOS TEMAS DE CONFLICTO DE INTERESES	X												
LUNES DE VALORES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ROMPETRAFICO MENSUAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CAPACITACION A TODOS LOS FUNCIONARIOS		X							X				
DESIGNAR EL VALOR Y EL IDENTIFICACION DE CONFLICTO DE INTERESES POR LAS DEPENDENCIAS CADA MES MEDIANTE LA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Alcaldía Municipal de Ibagué

VIGENCIA 2021

CIRCULAR 04 DEL 12 ENERO 2021												
BAHUL DE LOS MALOS HABITOS			X	X								
RETOS COTIDIANOS					X	X						
ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA							X					
LOTERIA DE LOS VALORES								X	X			
CELEBRACION DEL CUMPLEAÑOS DE PELHUSA										X		
DILEMAS DESENCADENADOS ENFASIS EN IDENTIFICACION DE CONFLCITO DE INTERESES											X	
ENCUESTA DE SEGUMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE LAS POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y IDENTIFICACIONES DE CONFLICTO DE INTERESES												X