



BORRADOR PUBLICADO EL 19 DE ENERO DE
2023

VIGENCIA 2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



@Alcaldiaibague



@Alcaldiaibague



@alcaldiadeibague

www.ibague.gov.co

<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>
6.1	<u>Política de Administración de Riesgos</u>	7
6.2	<u>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</u>	7
6.3	<u>Consulta y Divulgación</u>	9
6.4	<u>Monitoreo y Revisión</u>	9
6.5	<u>Seguimiento</u>	10
	<u>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</u>	10
<u>7</u>	<u>SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</u>	<u>11</u>
<u>8</u>	<u>TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</u>	<u>13</u>
<u>9</u>	<u>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<u>28</u>
<u>10</u>	<u>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</u>	<u>34</u>
<u>11</u>	<u>SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES</u>	<u>37</u>
<u>12</u>	<u>REFERENCIAS</u>	<u>38</u>

1 INTRODUCCION

Para la Administración Municipal de Ibagué en cabeza del Señor Alcalde Andrés Fabián Hurtado Barrero, la implementación de estrategias que fomentan el desarrollo de la ciudad, la transparencia, la participación ciudadana, la apropiación de los valores institucionales por parte de los servidores públicos de la entidad y la mejora de la percepción de los ciudadanos y grupos de valor en la institucionalidad pública son de vital importancia y compromiso, por tal razón, se encuentran incluidas como derrotero dentro del Plan de Desarrollo Municipal y desde la entidad se garantiza el cumplimiento de 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.

En concordancia con lo anterior, se formula para la implementación en la vigencia 2023 el presente Plan, en el que se definen acciones encaminadas para la lucha contra la corrupción estableciendo acciones que mitiguen los riesgos de corrupción en los diferentes procesos de la entidad, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, las acciones de racionalización de trámites de cara al ciudadano, la estrategia de rendición de cuentas y las actividades que propendan por la transparencia y el acceso a la información de la Administración Municipal.

La formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó de manera participativa, este proceso que fue liderado por el Señor Alcalde y la Secretaría de Planeación; con el apoyo de los Secretarios, Directores y Servidores Públicos de todas las dependencias de la entidad, vinculados en el desarrollo de los procesos, en donde se establecieron acciones que permitan el desarrollo de una gestión transparente y con participación y acompañamiento de la ciudadanía.

Conscientes que las prácticas de corrupción en las organizaciones del Estado lesionan el crecimiento económico y diezman 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

Generar los mecanismos necesarios para prevenir y erradicar la corrupción en la Alcaldía de Ibagué, al igual que mejorar continuamente la atención y el acceso de la información a 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. Desarrollar estrategias para fortalecer el proceso de rendición de cuentas de la gestión institucional
5. Facilitar el acceso a la información que sea de interés de los ciudadanos y partes interesadas
6. Ejecutar acciones que permitan implementar el sistema de gestión antisoborno (ISO 37001:2016) en la Administración Municipal
7. Desarrollar actividades para la implementación de la política de integridad y la declaración de conflictos de interés

4 MARCO NORMATIVO

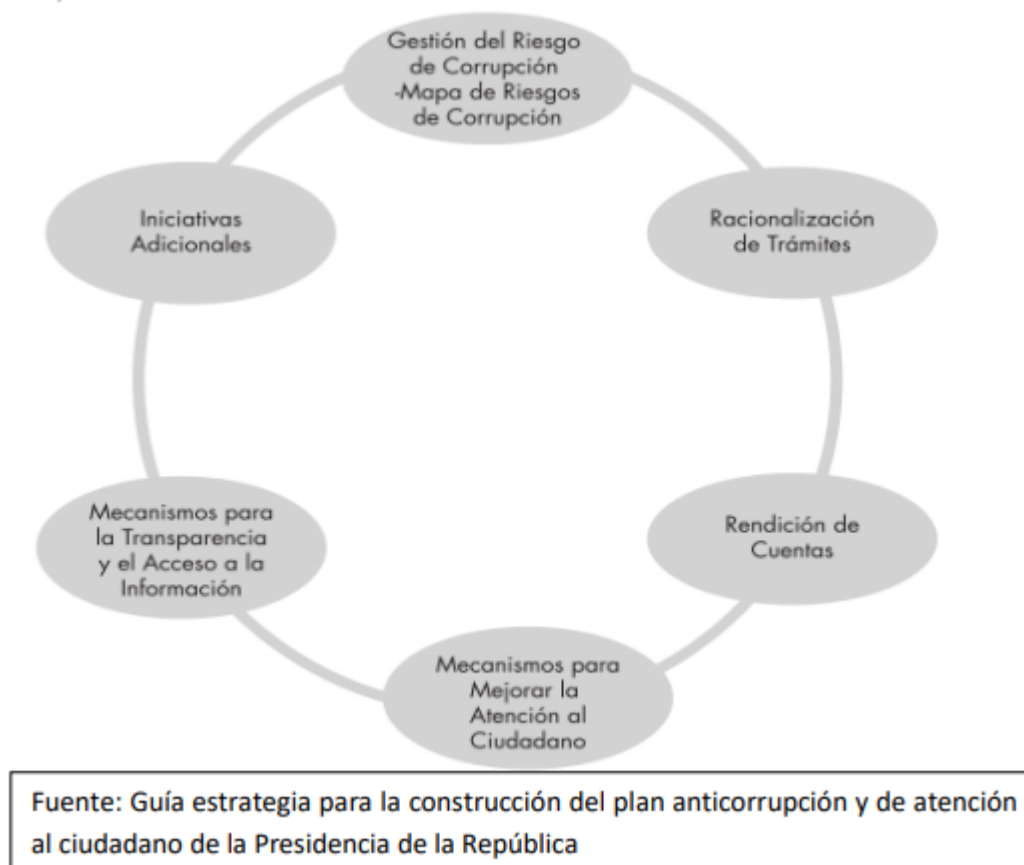
Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo.

- 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 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 seis (6) componentes, dentro de los cuales se encuentran políticas de gestión y desempeño institucional que integran el Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG y una iniciativa adicional, descritas a continuación:



- 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)
- g) Implementación de la política de integridad e identificación de conflicto de intereses

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:
<https://ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&cnt=129#gsc.tab=0>

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				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha programada



Subcomponente/Proceso1 Política de Administración del Riesgo	1.1	Revisión, actualización (si es el caso) y divulgación	Política elaborada y divulgada	Secretaría de Planeación	27/01/2023
Subcomponente/Proceso2 Construcción Mapa de Riesgos	2.2	Construcción Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos por Procesos	Todas las Secretarías	27/01/2023
Subcomponente/proceso3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización al interior de las dependencias	Acta de Socialización	Todas las Secretarías	27/01/2023
	3.2	Consulta a la ciudadanía por página web	Aportes de la ciudadanía	Todas las Secretarías	Del 23 al 27 de enero de 2023
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	28 abril, 30 de agosto, 29 diciembre
Subcomponente/proceso5 Seguimiento	5.1	Seguimiento Oficina Control Interno	Formatos de Seguimiento	Oficina de Control Interno	29 abril, 30 de agosto, 30 diciembre

7 SEGUNDO COMPONENTE:

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

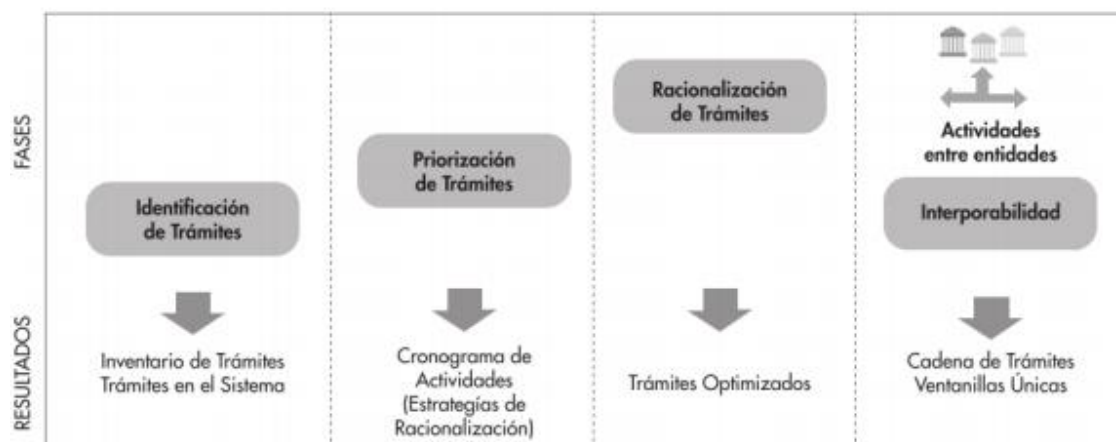
La Alcaldía de Ibagué ha implementado cada una de las fases de la Política de Racionalización de Trámites, con el fin de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración municipal, por lo cual ha aplicado acciones normativas, administrativas o tecnológicas que 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,

Así mismo, se han generado mecanismos que permitan fortalecer los resultados de los indicadores de competitividad como los Doing Business a través de las mejoras de los trámites enfocados en la apertura de empresa, la obtención de permisos de construcción, el registro de propiedades y el pago de impuestos, lo anterior, con el fin de potenciar la facilidad para hacer negocios y de crear empresas en la ciudad de Ibagué. Por lo tanto, para la presente vigencia se tiene como prioridad, la inclusión de estos trámites dentro de la estrategia de racionalización 2022.

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 el acceso a la garantía de sus derechos.

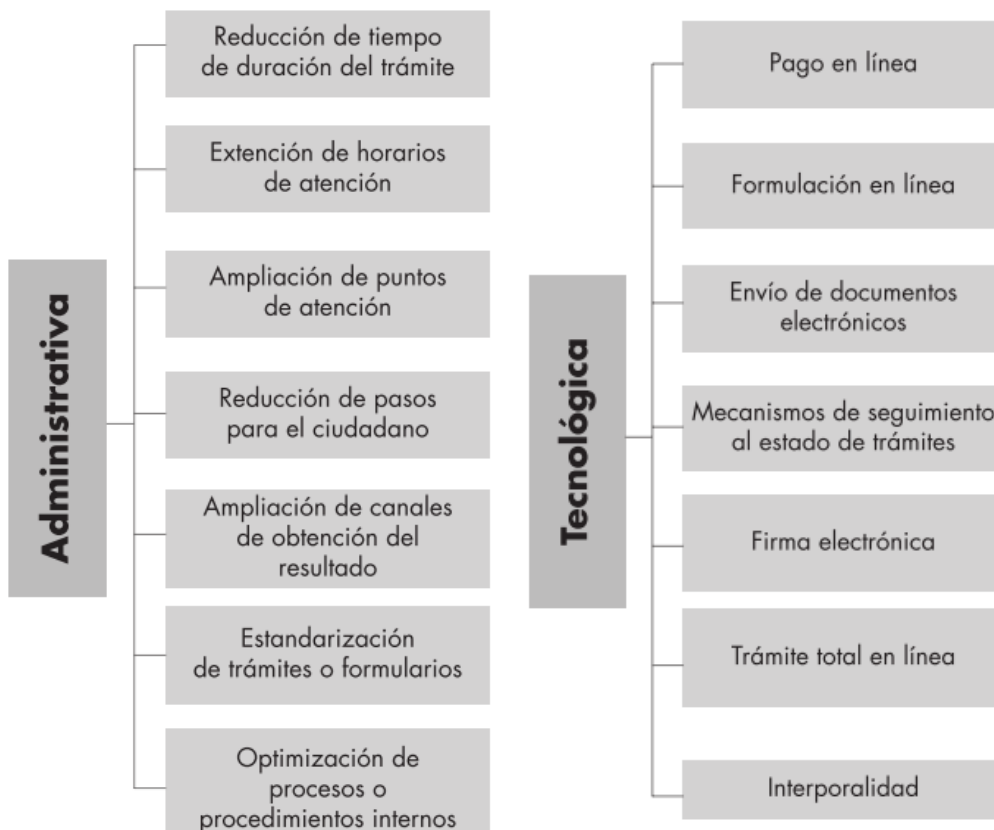
FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



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.

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.

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:

<https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&cnt=8#gsc.tab=0>

8 TERCER COMPONENTE:

RENDICIÓN DE CUENTAS

La Alcaldía Municipal de Ibagué en su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, presenta su estrategia de rendición de cuentas a adelantar durante la vigencia 2023, 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 2023 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 2023, 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.

8.1 OBJETIVO

8.1.1 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 con el 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.

8.1.2 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.

8.2 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.

8.3 Alcance

La estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal de Ibagué, aplica para todos los procesos internos de la entidad, así como el 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.

8.4 TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

- ⇒ El artículo 48 de la ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como: “(...) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados 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, a partir de la promoción del diálogo”.
- ⇒ Un proceso mediante el cual las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión desde un enfoque basado en derechos humanos y paz.
- ⇒ Es una forma de participación ciudadana dentro del ciclo de la gestión pública.
- ⇒ Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

8.5 Base Legal

La Constitución Política de Colombia adoptó como sistema sociopolítico la democracia participativa, contemplando la oportunidad de controlar el ejercicio del poder por los ciudadanos. Por ello, los gobernantes deben abrirse a la inspección pública y responder por sus actos.

De acuerdo con los principios y derechos constitucionales, el poder puede ser controlado por los ciudadanos, entre otros a través de los derechos a: la participación (artículos 2, 3 y 103), la información (artículos 20, 23 y 74), la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270). (Constitución Política del Estado Colombiano, 1991).

Si bien, existe un marco normativo que ha ido desarrollándose en varios sectores sobre la obligación del Estado a rendir cuentas, a continuación, se presentan las normas generales que rigen esta responsabilidad de las autoridades públicas.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 152 de 1994. Plan de Desarrollo	Art. 30. Informes al Congreso Art. 43. Informes del Gobernador o Alcalde
Ley 489 de 1998. Organización y funcionamiento de la Administración Pública	Art. 3. Principios de la función administrativa Art. 26. Estímulos e incentivos a la gestión pública Art. 32. Democratización de la administración pública Art. 33. Audiencias públicas Art. 34. Ejercicio del control social Art. 35. Ejercicio de veeduría ciudadana

Ley 594 de 2000. General de Archivos	Art. 11. Conformación archivos públicos Art. 19. Soporte documental Art. 21. Programas de gestión documental Art. 27. Acceso y consulta de documentos
Ley 734 de 2002. Código Disciplinario único	Art. 34. Deberes de todo servidor público
Ley 850 de 2003. Veedurías Ciudadanas	Art.1. Definición veeduría ciudadana Artículos 4 al 6. Objeto, ámbito de ejercicio y objetivo veeduría ciudadana Artículos 7 al 14. Principios rectores veeduría ciudadana Artículos 17 y 18. Derechos y Deberes veeduría ciudadana Art. 22. Red de veedurías ciudadanas
Ley 962 de 2005. Racionalización de trámites y procedimientos administrativos	Art. 8. Entrega de información
Decreto 3851 de 2006. Organiza un sistema de aseguramiento de calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana.	Art. 1. Información oficial básica.
Decreto 028 de 2008	Art. 17. Presentación de metas administración municipal y departamental Art. 18. Rendición de cuentas de entidades territoriales Art. 19. Informe de resultados Art. 20. Consulta pública de resultados
Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Art. 3. Principios de actuaciones administrativas Art. 5. Derechos de las personas ante las autoridades Art. 8. Deber de información al público
Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción	Art. 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Art. 74. Plan de acción de las entidades Art. 78. Democratización de la administración pública
CONPES 3654 de 2010	Enmarcan el ámbito legal para la implementación de actividades de Rendición de Cuentas como un proceso permanente que debe ser adelantado por toda entidad pública.
Ley 1551 de 2012. Nuevo Régimen Municipal	Art. 29. Literal 3 numeral 1 sobre la función del alcalde de informar a la Ciudadanía sobre el desarrollo de su gestión.
Ley 1712 de 2014. Transparencia y Derecho de Acceso a la Información pública	Artículos 1 al 17. Depositiones generales y publicidad y contenido de la Información.
Ley 1757 de 2015. Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática	Artículo 48 – 56. Rendición de Cuentas Rama Ejecutiva Artículos 58 – 59. Rendición de cuentas Juntas Administradoras Locales, los Concejos Municipales y las Asambleas Departamentales. Artículos 60-66. Control Social Artículos. 67-72 Veedurías Ciudadanas
Decreto 415 de 2016	Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la Información y las comunicaciones.
Decreto 126 de 2016	Art. 214. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.



Resolución 193 de 2016	“Por la cual se incorpora, en los Procedimientos Transversales del Régimen de Contabilidad Pública, el procedimiento para la evaluación del control interno contable”. Contaduría General de la Nación.
Decreto 270 de 2017. Participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación	Artículo 2.1.2.1.25. Promoción de la participación ciudadana
Decreto 1499 de 2017	Art. 2.2.22.3.1 Actualiza el modelo integrado de planeación y gestión y el artículo Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
El Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC	Es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas. El MURC facilita el diseño de la estrategia de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en atención a la dimensión de valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG .
Acuerdo 0003 de 2017	“Por medio del cual se modifican los artículos 2º y 3º del acuerdo No. 018 del 14 de agosto de 2006 que establece que el informe de <i>Rendición Pública de Cuentas</i> se realizará por medio de <i>Audiencia Pública</i> , con la cual se garantiza el ejercicio de control social, ésta se efectuará como mínimo dos (2) veces al año, el primer informe se desarrollará entre los meses de junio y julio presentando la información semestral, y la segunda se llevará a cabo entre los meses de diciembre y enero, consolidando la información anual.
Decreto 0864 de 2021	Por medio del cual se crea el comité territorial del sistema nacional de rendición de cuentas del departamento del Tolima y se dictan otras disposiciones
Ley No. 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

En cuanto a la reglamentación que enfatiza la obligatoriedad de las entidades territoriales de adelantar rendición de cuentas de infancia, adolescencia y juventud, encontramos lo siguiente normatividad:

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1098 de 2006: Código de Infancia y Adolescencia	Art. 204. Determina la responsabilidad de los mandatarios en los ámbitos nacional departamental, distrital y municipal de diseñar, ejecutar y evaluar las políticas públicas de infancia adolescencia, así como la rendición de cuentas sobre la implementación de las mismas.
Ley 1622 de 2013: Estatuto de Ciudadanía Juvenil	Art. 9. Confiere la responsabilidad a las dependencias encargadas de coordinar las políticas de juventudes en cada ente territorial, de convocar a una audiencia pública de rendición de cuentas de carácter obligatorio cada año sobre la inclusión de los y las jóvenes y sobre los avances de la política pública de juventud.



8.6 ELEMENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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:

8.7 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 2023 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.

8.8 Diálogo

La Alcaldía Municipal 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.

8.9 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 componente 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.

8.10 ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Alcaldía de Ibagué, con el propósito de conocer el estado actual del componente de rendición de cuentas, identificó las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del proceso.

8.11 Casos exitosos de rendición de cuenta

Los espacios de diálogo, los canales de publicación y divulgación de información que empleó la Alcaldía de Ibagué para la ejecución de las actividades de rendición de cuentas, han sido conforme a las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Debilidades	Fortalezas	Recomendaciones Para la Mejora
<ul style="list-style-type: none"> Falta de una estrategia comunicativa para los habitantes de zona rural 	<ul style="list-style-type: none"> Uso asertivo de las redes sociales institucionales. Efectividad en el suministro de la información. Interacción en doble vía con los ciudadanos. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar respuesta oportuna a las inquietudes de la ciudadanía.
<ul style="list-style-type: none"> Para la rendición de cuentas de infancia, el mecanismo de rendición cuatrienal dificulta el proceso de generación de información. 	<ul style="list-style-type: none"> Sinergia y articulación entre las dependencias del ente territorial. Rendir cuentas de manera articulada con entidades del municipio y departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un proceso de rendición de cuentas de infancia, adolescencia y juventud, integrado a la estrategia de rendición de cuentas semestral de la entidad territorial.

8.12 Índice de desempeño institucional política de participación ciudadana

Los resultados obtenidos por la Alcaldía Municipal de Ibagué, en la política de participación ciudadana, la cual contiene el componente de rendición de cuentas en el índice de desempeño institucional durante la vigencia 2021 fueron 98,7 puntos.

8.13 Matriz DOFA

Factores Internos		
Debilidades	Fortalezas	Recomendaciones para la mejora
Poca documentación de los diferentes procesos que adelanta la entidad.	La Alcaldía de Ibagué cuenta con el personal necesario para garantizar las diferentes actividades y compromisos del componente de rendición de cuentas.	Realizar capacitaciones al equipo de rendición de cuentas para mejorar el seguimiento al componente
Poca coordinación para socializar los resultados de la entidad con sus funcionarios.	Se cuenta con diferentes medios de comunicación, canal web de televisión, página web, emisora, periódico y perfiles oficiales en redes sociales, que permiten la socialización de la gestión institucional.	Fortalecer los medios de comunicación de la Alcaldía Municipal de Ibagué
El personal de contrato desconoce los procesos de la Alcaldía de Ibagué.	Se cuenta con información institucional actualizada.	Garantizar la vinculación de contratistas idóneos en las diferentes unidades administrativas.
Falta de un lenguaje humanizado con las personas con capacidades diversas.	La Alcaldía de Ibagué cuenta con espacios virtuales de comunicación e interacción con los diferentes públicos de valor.	Capacitar a los servidores públicos y contratistas en temas relacionados con un lenguaje humanizado para las personas con capacidades diversas
Falta de escenarios y espacios propios para las audiencias públicas de rendición de cuentas.	Se realizan diálogos permanentes con los diferentes públicos de valor.	Realizar espacios de diálogo conjunto a través de nodos institucionales.
Falta de apropiación de un lenguaje claro y cercano con los grupos de valor.	Se cuenta con trámites en línea, para que los ciudadanos puedan hacer las diligencias desde la comodidad de sus hogares.	Capacitar a los servidores públicos y certificar la apropiación de un lenguaje claro y cercano con los grupos de valor.

FACTORES EXTERNOS

Oportunidades	Amenazas	Recomendaciones para la mejora
Reconocimiento y credibilidad que tiene la Alcaldía de Ibagué.	Falta de coordinación entre las diferentes unidades administrativas para la realización de eventos conjuntos.	Ampliar los espacios de diálogo con los públicos de valor a través de las redes sociales oficiales de la entidad.
La caracterización de los diferentes públicos de valor, permite garantizar una oferta institucional para todos.	Que no se realicen actividades de participación ciudadana, reduciendo los espacios de diálogo	Sistematizar los registros de asistencia, para generar mayor alcance a la audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
Los habitantes de la ciudad, identifican los servicios que oferta la Alcaldía de Ibagué.	Problemas de orden público en la ciudad, que impidan la realización de actividades institucionales.	Mayor número de asistentes a las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.
Espacios de diálogo, para articular procesos y obras de inversión.	Que se generen cortinas de humo, para desviar los temas de rendición de cuentas.	Conocer las inquietudes de la comunidad.

8.14 CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR DE LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ.

La población que atiende la Alcaldía de Ibagué está enmarcada en los servicios que ofrece la entidad como son: Gestión de proyectos, formulación e implementación de políticas públicas, servicios públicos, atención al ciudadano, ordenamiento y administración del territorio, gestión social, cultural y comunitaria e inspección, vigilancia y control.

GRUPOS VALOR ALCALDÍA DE IBAGUÉ	
Comunidad LGBTI	Gobiernos escolares
Comunidad afro	Gobierno nacional
Comunidad indígena	Veedores
Organizaciones religiosas	Consejo Municipal de Planeación
Rectores Instituciones Educativas	Clúster de turismo
Líderes comunales	Consejo municipal de Turismo
Consejo Municipal de Desarrollo Rural	Gremios económicos
Usuarios del IBAL	Concejales de la ciudad de Ibagué
Adultos mayores	Entes de control
Beneficiarios Familias en Acción	Transportadores
Medios de comunicación	Consejo Municipal de Juventudes
Programa de discapacidad	Mesa de participación de niñez y adolescencia

La caracterización de los diferentes grupos de valor que atiende la administración municipal, se ajustan a la oferta institucional y servicios focalizados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y conseguir la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos y la garantía de derechos humanos.

8.15 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

La Alcaldía Municipal de Ibagué a través de la Oficina de Comunicaciones, garantiza que los ciudadanos conozcan los resultados de la gestión de la entidad e información concerniente a la rendición de cuentas, por medio del portal web institucional www.ibague.gov.co, y los perfiles oficiales en las redes sociales.

8.16 COMPONENTE DE COMUNICACIONES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

La gestión institucional de la Alcaldía de Ibagué debe ser visible a la ciudadanía de forma permanente, esto implica la publicación y divulgación de información de calidad, proporcionando diversos medios para facilitar el acceso al ciudadano.

Para ello, la administración municipal establece e implementa un plan *estratégico de comunicaciones* a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso diferencial de diversas poblaciones, utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos y virtuales de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.

8.16.1 Públicos o actores a quienes van dirigidos los informes.

Públicos o actores para la rendición de cuentas	SÍ	NO
Organizaciones sociales	X	
Grupos étnicos (Pueblos indígenas afrodescendientes, Raizales y los Rrom o Gitanos)	X	
Niños, adolescentes o jóvenes	X	
Organizaciones de personas en condición de discapacidad	X	
Adultos mayores	X	
Mujeres y hombres	X	
Ciudadanía en general	X	
Medios de comunicación	X	
Corporaciones públicas de elección popular	X	
Otros niveles de gobierno: nacional, departamental, organismos de control.	X	

8.16.2 Establecer los fines del plan de comunicación

Visibilizar los avances y resultados de la gestión de la Alcaldía de Ibagué, con el fin de mantener informados a los ciudadanos y facilitar canales para la interlocución entre la entidad y las organizaciones sociales o grupos de interés:

- ⇒ La información se ofrecerá a toda la población en general.
- ⇒ La comunicación de la Alcaldía de Ibagué tendrá unas poblaciones objetivo, usuarios o beneficiarios de servicios y grupos de interés, conformados por

organizaciones sociales de la sociedad civil, con quienes nos interesa motivar la interlocución.

8.16.3 Recursos y alianzas para las labores de difusión

La Alcaldía Municipal de Ibagué, usará los siguientes recursos para la difusión de la gestión institucional.

RECURSOS PARA DIFUSIÓN	SÍ	NO	ÁREA RESPONSABLE
Página web institucional y comunicados de prensa	X		Oficina de Comunicaciones
Slider, pop-up, avisos web y encuestas	X		
Periódico institucional	X		
Cartelera, afiches y volantes	X		
Boletín interno virtual	X		
Circulares o cartas abiertas al público y ventanilla de atención al usuario	X		Unidades Administrativas - Dirección de Atención al Ciudadano
Televisión web	X		Oficina de Comunicaciones –Capital Musical TV

8.16.4 Medios para visibilizar la información ante la ciudadanía

La Alcaldía de Ibagué en cooperación con medios de comunicación, entidades nacionales y departamentales, ha definido acciones para la implementación de herramientas de acceso a la información:

MEDIOS PARA VISIBILIZAR LA INFORMACIÓN ANTE LA CIUDADANÍA	⇒ Fotografías, vídeos, audios o diapositivas.
	⇒ Boletines virtuales o publicaciones.
	⇒ Afiches, volantes y/o plegables.
	⇒ Periódicos con noticias en la prensa local, departamental o nacional.
	⇒ Perifoneo, llamadas telefónicas a líderes.
	⇒ Emisoras locales y comunitarias.
	⇒ Televisión local, departamental o nacional.
	⇒ Interacción en línea a través de la web: chat, foros, blogs, Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, entre otros.
	⇒ Correos electrónicos.
	⇒ Spark

8.17 Promoción y divulgación de la rendición de cuentas

La Alcaldía de Ibagué implementará las acciones y estrategias de comunicación definidas en el componente de comunicaciones, para promocionar las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.

Los medios que se utilizarán para realizar dicha promoción serán: Radio, televisión prensa escrita, sitios web, correos electrónicos, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto.

8.18 Espacios o mecanismos de diálogo

Los mecanismos o espacios de diálogo que implementará la Alcaldía de Ibagué son escenarios de encuentro con la ciudadanía, donde se escucharán sus necesidades:

ESPACIOS O MECANISMOS DE DIÁLOGO	
<u>Cabildo Abierto</u>	Generar una plataforma de intercambio de información y puntos de vista sobre temas de interés ciudadano e instaurarlos en la agenda pública. Por otra parte, busca incentivar la participación e involucrar a los ciudadanos en temas que competen y afectan a todos. Permite la articulación del control ciudadano y el control político.
<u>Panel ciudadano</u>	Generar una plataforma de intercambio de información y puntos de vista sobre temas de interés ciudadano e instaurarlos en la agenda pública. Por otra parte, busca incentivar la participación e involucrar a los ciudadanos en temas que competen y afectan a todos.
<u>Asamblea Comunitaria</u>	Promover la inclusión de los ciudadanos y grupos de valor, en la evaluación de las acciones de gobierno, para que puedan generar un diagnóstico de la realidad y ejercer un proceso de diálogo/retroalimentación con los tomadores de las decisiones sobre el ejercicio de la función pública. Consiste en una reunión de los miembros de una colectividad para discutir determinadas cuestiones de interés común y, en su caso, adoptar decisiones.
<u>Foro ciudadano</u>	Promover la deliberación e intercambio de ideas de los ciudadanos en la evaluación de las acciones del gobierno y el cumplimiento de los planes aprobados. Consiste en reunión para deliberar e intercambiar ideas y puntos de vista para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, proyectos o la prestación de servicios de una entidad o de un sector. Es una reunión donde los principales expositores son las organizaciones ciudadanas.
<u>Observatorio ciudadano</u>	Promover la inclusión de los ciudadanos en el diseño y evaluación de las acciones de gobierno, para que se genere un diagnóstico de la realidad y se pueda ejercer un proceso de diálogo/retroalimentación con los tomadores de las decisiones sobre el ejercicio de la función pública. Consiste en espacios para el debate, análisis y la libre expresión de ideas. Conforme a la legislación de cada país, este observatorio puede tener incidencia directa en la formulación de políticas públicas.
<u>Audiencia Pública Participativa</u>	Evaluar y dialogar sobre la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio) para garantizar los derechos ciudadanos. Consiste en acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos para evaluar la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio) para garantizar los derechos ciudadanos.
<u>Feria de servicios</u>	Acercar con más detalle y profundidad cada uno de los componentes de la gestión realizada por la entidad, estableciendo diálogos y retomando acciones de mejora. Consiste en un acto público organizado por la entidad para ser realizado en uno o varios días, al cual pueden asistir los ciudadanos y sus organizaciones libremente. Se puede decir que la característica principal para una correcta rendición de cuentas es la interacción entre la entidad y la ciudadanía; por lo cual, la entidad debe echar mano de medios

	innovadores y creativos para fomentar el dinamismo que permita una fluida y nutrida comunicación entre estas partes.
<u>Encuesta deliberativa</u>	Brindar información a la ciudadanía sobre planes, programas y proyectos formulados con el fin de integrar sus recomendaciones. Consiste en un proceso metodológico que sirve para dar voz a la ciudadanía en los procesos de decisión pública a través de la consulta y cogestión en los procesos de planeación.
<u>Espacio abierto</u>	Identificar de manera participativa las principales problemáticas y las acciones realizadas por las entidades para abordar problemas y priorizar las acciones que se deben realizar para hacer efectivo seguimiento a la garantía de derechos. Consiste en un proceso que permite a los ciudadanos construir y organizar sus propias reuniones en torno a un problema que consideran central en el marco de la rendición de cuentas. Este se desarrolla en un espacio amplio, donde los ciudadanos eligen los subtemas a tratar y se conforman diferentes grupos para que de manera simultánea dialoguen sobre el tema identificado. Una vez tratados los temas, cada grupo debe informar sobre sus conclusiones y sugerencias en un panel central. Al final las acciones sugeridas por cada grupo pueden ser votadas en la plenaria para que se prioricen las acciones que deben tener un seguimiento programado.
<u>World Coffe</u>	Interactuar con grupos de valor y líderes sociales sobre los resultados de la implementación de acción es de las entidades públicas en relación con temas de interés. Proceso de conversación cálida y humana, que permite dialogar de manera más cercana con un grupo de personas sobre temas de interés que son responsabilidad de las entidades públicas.
<u>Auditorías Ciudadanas</u>	Efectuar control social a la ejecución (inversión) y puesta en marcha de los proyectos de financiados con recursos públicos. Es un acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos para evaluar la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio) para garantizar los derechos ciudadanos. Deben ser tres audiencias públicas participativas al año para presentar el informe de la auditoría social con la participación de los contratistas, interventores, autoridades municipales y los beneficiarios directos de la inversión.
<u>Grupo Focal</u>	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.
<u>Grupo Focal: Reunión Zonal</u>	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.
<u>Mesa de trabajo temática</u>	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.
<u>Mesa de trabajo temática observatorios ciudadanos</u>	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.



<u>Entrevistas con los actores</u>	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.
<u>Defensor del ciudadano</u>	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 de nuevas tecnologías de la información: Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación.
<u>Encuentros de diálogo</u>	Este espacio se constituye en el escenario de interlocución directa entre el gobernante y los niños, niñas y adolescentes, acorde a la metodología aconsejada por la Procuraduría General de la Nación, Para este proceso de Rendición de Cuentas, se constituye como un imperativo la participación de los niños, niñas y adolescentes en encuentros estratégicos de diálogo incluyente y diferenciado por momentos del curso de vida, territorio, género, etnias y otras condiciones. La participación en el proceso de Rendición Pública de Cuentas, que involucra este sector poblacional, debe partir del reconocimiento de la capacidad de agencia de cada uno de estos sujetos sociales, comprendiendo desde una perspectiva diferencial sus formas de organización.

8.17 Rendición de Cuentas de los Sistemas Integrados de Gestión

Los sistemas de Gestión determinan actividades de rendición de cuentas al interior de la Entidad y en algunas ocasiones involucran a visitantes y ciudadanos.

<u>Sistema de Gestión</u>	<u>¿Sobre qué rinde cuentas?</u>	<u>Fecha propuesta</u>
Cultura de Paz Organizacional	Eficacia del Sistema	Noviembre de 2023
ISO 45001 – sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Efectividad del sistema de gestión en relación a los resultados esperados y a la mejora continua.	Noviembre de 2023

8.18 PLAN DE ACCIÓN Y CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Con el fin de fortalecer la comunicación entre la Administración Municipal de Ibagué y la ciudadanía en un proceso de Rendición de Cuentas permanente, transparente y participativo, a continuación se presenta el cronograma de actividades de rendición de cuentas para la vigencia 2023, que será desarrollado por la Alcaldía de Ibagué, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace:

8.19 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El monitoreo del componente y estrategia de **Rendición de Cuentas** estará a cargo de la Oficina de Comunicaciones, Dirección de Fortalecimiento Institucional, Dirección de Planeación del Desarrollo, Dirección de Participación Ciudadana y Dirección de Infancia Adolescencia y Juventud, mientras que la evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano le corresponde a la Oficina de Control Interno, la cual realizará un informe que dé cuenta de los resultados obtenidos en cada **Cuatrimestre**.

9 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cuenta con 7 dimensiones y 19 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 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.

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.	3	Número de ferias realizadas en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.
	1.2	Presentación de los Informes cuatrimestral del avance al componente a la Oficina de Control Interno.	3	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.

	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.	12.000	Número de ciudadanos atendidos en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.
	1.4	Presentación de los Informes consolidados de seguimiento a las ventanillas	Informes de seguimiento a las ventanillas	52	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2023.
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 2023.
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. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	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.	3	Número de capacitaciones	Secretaría Administrativa – Dirección de Talento Humano	Vigencia 2023.

	3.2	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Entrega de 1 incentivo al funcionario con mejor desempeño en atención al ciudadano	1	Número de incentivos	Secretaría Administrativa – Dirección de Talento Humano	Vigencia 2023.
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 2023.
	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 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 2023.
	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 2023.
	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 2023.
	4.5	Informes de oportunidad de respuesta de los traslados por competencia.	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de informes de oportunidad de respuesta de los traslados por competencia.	12	Número de informes realizados y enviados en el periodo.	Secretaria General – Dirección Atención al Ciudadano	Vigencia 2023.



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 2023.
---	-----	---	---	---	--	--	----------------

10 QUINTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

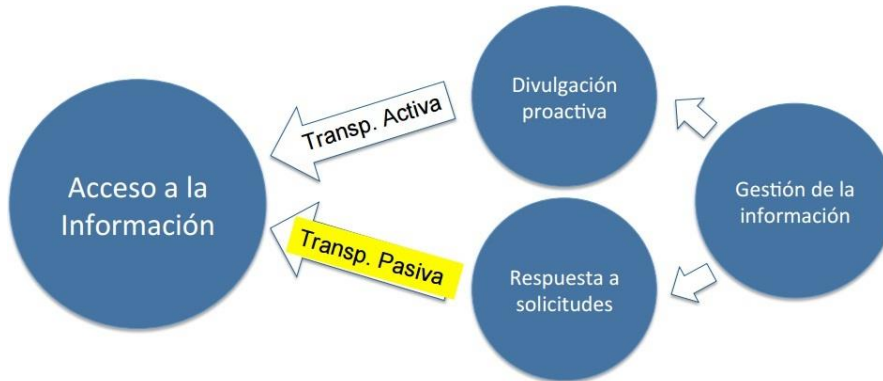
Existen diversos factores que permiten entrever el preocupante bajo nivel de confianza que la ciudadanía muestra hacia las instituciones y formaciones políticas los cuales son la percepción insuficiente de transparencia de las diferentes administraciones, el mal uso en el ejercicio de la responsabilidad 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”

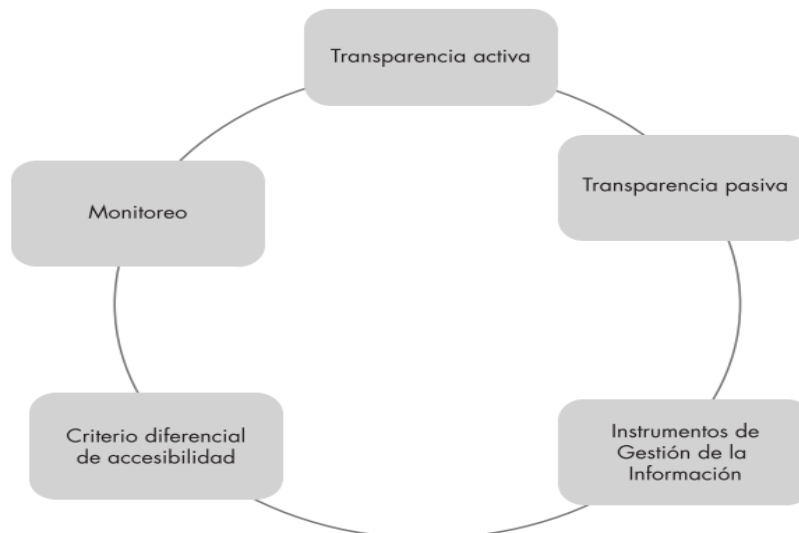
El derecho fundamental de Acceso a la Información conlleva tres obligaciones:



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 2023

- Coordinar y hacer monitoreo de la publicación de los estándares mínimos en el link de transparencia de la página web institucional.
- 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 durante la vigencia.

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
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 2023



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 1519 de 2020.

11 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

11.1 CONSOLIDACIÓN 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 PLAN DE ACCIÓN POLÍTICA DE INTEGRIDAD E IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

A continuación se presentan a través de cronograma las actividades a desarrollar durante la vigencia 2023 en lo relacionado a la política de integridad e identificación de conflictos de interés:

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Meses y tiempo
1	Rueda de la fortuna	Se pasara por la oficinas con un ruleta electrónica donde estarán retos, preguntas y premios para los servidores que participen	Enero y Febrero
2	El árbol del buen trato	Se realizara un árbol en papel craft y se colocara un compromiso en papel de colores. Se ubicaran en el palacio municipal, edificio de la 17 con 2, Secretaría de salud y edificio de la 10 con 3.	Marzo
3	Rana de valores	Mediante la dinámica de la rana de los valores se socializara el código de integridad y temas de identificación de conflicto de intereses.	Mayo
4	PhotoBooth	Una actividad donde los servidores podrán tomarse fotos divertidas con marcos y frases de compromiso, que se compartirán en las redes sociales con un hash tag (#) inventado por la entidad.	Junio
5	Encuesta ciudadana	Encuesta adjunta con el formulario de precepción ciudadana previa a la Rendición Pública de Cuentas primer semestre 2023	Julio
6	Proceso de formación	Formulario de inducción y reinducción para contratista y servidores públicos	Agosto
7	El baúl de los malos hábitos	Se entrega un posting de notas y un lapicero a cada funcionario y luego se nombra una serie malos hábitos los cuales deben escribir y por último arrojar al baúl de los malos hábitos	Septiembre
8	Sopa de valores y conmemoración del cumpleaños de pelhusa	Se enviara a los correos de los servidores un sopa de letras con preguntas del código se dará dos horas para su respuesta.	Octubre
9	Encuesta de integridad	Formulario de google donde se evalué el conocimiento del código de integridad	Diciembre
10	Boletín interno	Se colocara en el boletín trimestral temas alusivos al valor , tema o principio del mes	Trimestralmente
11	Valor, tema o principio del mes en pelhusa interno.	Se colocara en pelhusa interno mensualmente el valor, tema o principio del mes.	Todo el año
12	Rompe tráfico	Se colocara en el rompe tráfico interno mensualmente el valor, tema o principio del mes.	Todo el año



12. REFERENCIAS

- Política de Administración del Riesgo (2022). Alcaldía de Ibagué
- Guía metodológica para la racionalización de trámites. Función Pública. Bogotá
- Manual único de rendición de cuentas – MURC (2022). Función Pública. Bogotá D.C. Recuperado desde (03 de enero de 2023) desde: <https://bit.ly/2DsUaUZ>
- CONPES 3654 (2010). Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos. Departamento Nacional de Planeación.
- Concejo Municipal de Ibagué (2017) Acuerdo No. 0003 de 2017. “Por medio del cual se modifican los artículos 2º y 3º del acuerdo No. 018 del 14 de agosto de 2006 que establece la rendición pública de cuentas en el municipio de Ibagué”. Recuperado el (03 de enero de 2023) desde: <https://bit.ly/2xDfUbd>

ANDRÉS FABIÁN HURTADO BARRERA
Alcalde de Ibagué

Vo.Bo. Leandro Vera Rojas, Secretario de Planeación Municipal
María Alejandra Peñuela Rubio, Directora de Fortalecimiento Institucional

Consolidó: Ivonne Maritza Rivera Espitia, contratista, Dirección de Fortalecimiento Institucional