



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024



Alcaldía de
Ibagué



1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO GENERAL	5
3.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
4.	MARCO NORMATIVO.....	5
5.	COMPONENTES DEL PLAN	7
6.	PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
a.	Política de Administración de Riesgo.....	9
b.	CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	9
c.	Valoración del Riesgo de Corrupción.....	9
d.	Consulta y Divulgación.....	10
e.	Monitoreo y Revisión	10
f.	Seguimiento.....	10
7.	SEGUNDO COMPONENTE:.....	11
	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	11
	FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	12
8.	TERCER COMPONENTE: participación ciudadana y rendición de cuentas.....	14
a.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	15
b.	OBJETIVO	16
c.	Objetivos Específicos	17
d.	Alcance	18
e.	TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.....	18
f.	Base Legal	18
g.	MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	25
h.	ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTA	28
	información	28
	Diálogo.....	28
9.	COMPONENTE DE COMUNICACIONES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2024	33

a.	PLAN DE ACCIÓN Y CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	39
b.	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	41
10.	COMPONENTE:	41
	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	42
11.	QUINTO COMPONENTE:.....	48
	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	48
	OBJETIVO PRINCIPAL	50
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	50
	ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR DURANTE LA VIGENCIA 2024	51
	CRONOGRAMA	51
12.	SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	52
a.	CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTI SOBORNO.....	52
13.	REFERENCIAS	74

1. INTRODUCCIÓN

Para la Administración Municipal de Ibagué en cabeza de la señora Alcaldesa Johana Ximena Aranda Rivera, 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 la señora Alcaldesa y la Secretaría de Planeación Municipal; 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 USD20 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 del 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 - 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:

a. 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 de riesgo:

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2024/56907-DOC-20240126141010.pdf>

b. 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.

c. 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 mapas de riesgos de corrupción:

<https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&cnt=7#gsc.tab=0>

d. 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

e. 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.

f. Seguimiento

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración del Riesgo	1.1 Revisión, actualización (si es el caso) y divulgación	Política elaborada y divulgada	Secretaría de Planeación	29/01/2024

Subcomponente/Proceso 2 Construcción Mapa de Riesgos	2 · 2	Construcción Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos por Procesos	Todas las Secretarías	29/01/2024
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3 · 1	Socialización al interior de las dependencias	Acta de Socialización	Todas las Secretarías	29/01/2024
	3 · 2	Consulta a la ciudadanía por página web	Aportes de la ciudadanía	Todas las Secretarías	Del 23 al 29 de enero de 2024
Subcomponente/proceso 4 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 del 2024
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5 · 1	Seguimiento Oficina Control Interno	Formatos de Seguimiento	Oficina de Control Interno	29 abril, 30 de agosto, 30 diciembre del 2024

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,

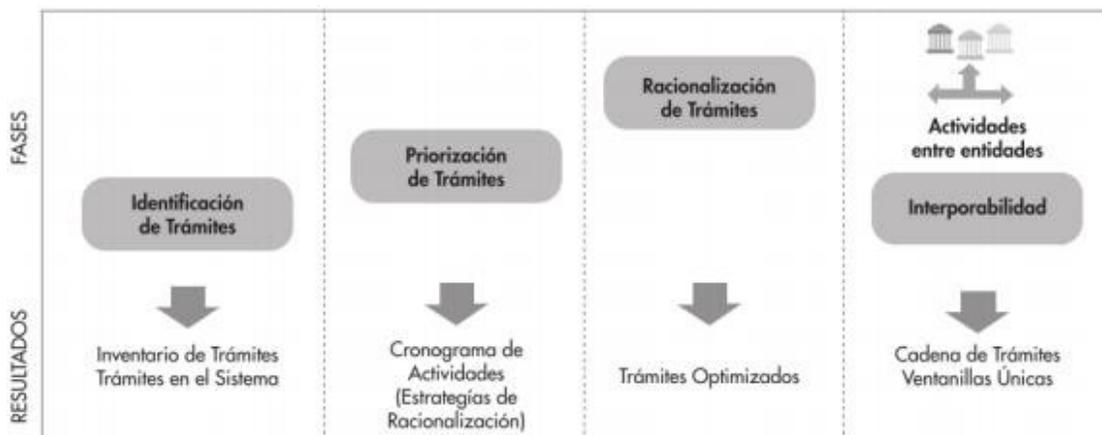
Así mismo, se han generado mecanismos que permitan fortalecer los resultados de los indicadores de competitividad como los Doing Business a través de las mejoras de los trámites enfocados en la apertura de empresa, la obtención de permisos de construcción, el registro de propiedades y el pago de impuestos, 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 2024.

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 TRÁMIT

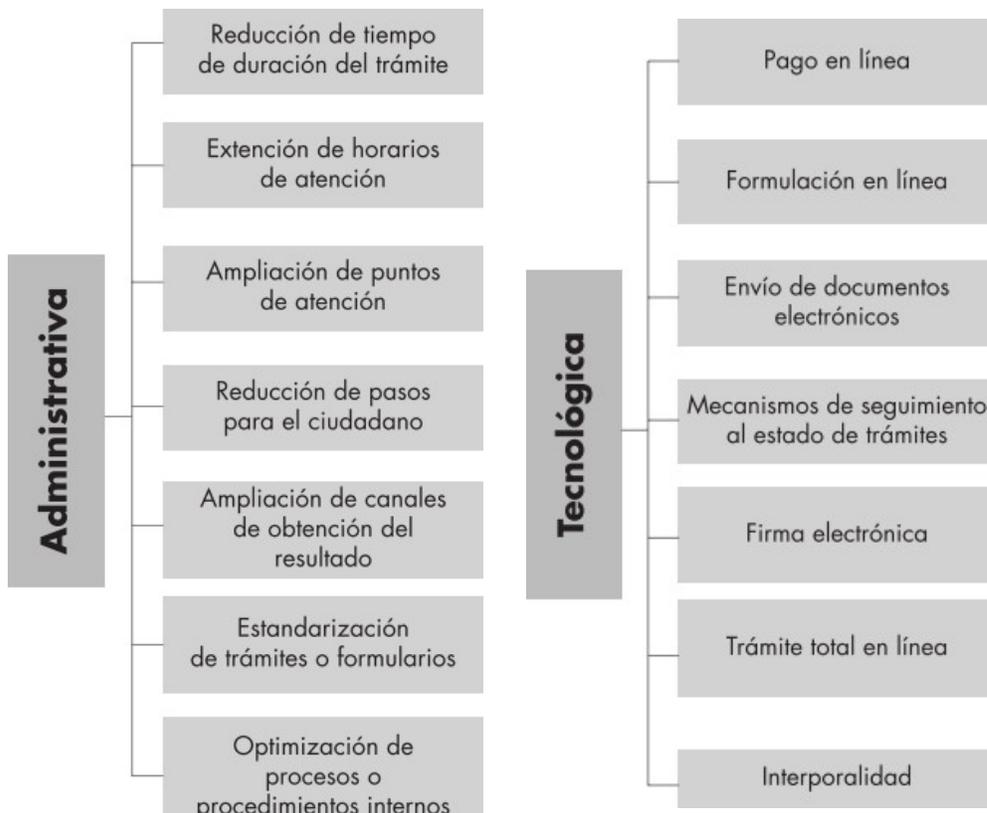
De acuerdo a lo anterior, este componente del Plan, se enfoca en la tercera fase de la política, denominada racionalización de trámites, la cual busca implementar



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#gs.c.tab=0>

8. TERCER COMPONENTE: participación ciudadana y rendición de cuentas.

Alcaldía de Ibagué en su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, presenta su **estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024**, 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 2024 y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la presente vigencia, refleja los compromisos 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 la transparencia y la participación ciudadana, presenta su estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas que adelanta la administración municipal, un enfoque que recoja los avances y rinda cuentas sobre las acciones de política orientadas al bienestar de los ibaguereños.

En ese orden de ideas, la Alcaldía de Ibagué durante el 2024, utilizará dentro de su estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas, diferentes espacios de socialización de su actividad misional y de gestión:

Espacios de diálogo	
<ul style="list-style-type: none"> • Cabildo abierto 	<ul style="list-style-type: none"> • Audiencia pública participativa
<ul style="list-style-type: none"> • Panel ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Feria de servicios

• Asamblea comunitaria	• Encuentro diálogo participativo
• Foro ciudadano	• Encuesta deliberativa
• Observatorio ciudadano	• Espacio abierto
• World coffe	• Auditorías ciudadanas.

a. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es concebida como el derecho y el deber que tiene todo ciudadano a la intervención del entramado social en cada una de las actividades efectuadas por los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población en un territorio específico, es así como el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD (2009), la define como:

El proceso de construcción de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.

En Colombia la participación ciudadana se concibe como un derecho fundamental, según lo dispuesto en la Constitución Política de 1991, que ha permitido que los ciudadanos incidan de manera contundente en el ámbito público mediante ejercicios permanentes de deliberación, concertación y coexistencia con la institucionalidad pública y sus servidores.

El derecho a la participación ciudadana, dentro del eje del enfoque de los derechos humanos en la gestión pública, necesariamente requiere de mecanismos idóneos que no solo sean capaces de garantizar el ejercicio del derecho en sí mismo, sino también de garantizar su incidencia en el posible goce efectivo de otros derechos que tienen la potencialidad de materializarse a partir de la propia dinámica de la participación ciudadana. La participación, como derecho y como principio, debe ser concebida como una estrategia central de realización plena de la integridad de los derechos humanos. La participación ciudadana en la gestión pública, desde un enfoque de derechos humanos, se debe entender como una interlocución activa entre el Estado, sus entidades, organismos y los ciudadanos para la construcción colectiva de políticas, acciones y planes que, conforme al interés general, se canalizan, dan respuesta o amplían elementos para el acceso, satisfacción, y sostenibilidad de derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales dentro del cumplimiento de los fines y principios de los estados democráticos. El ejercicio del derecho a participar se manifiesta en las distintas formas como los

ciudadanos intervienen en las fases del ciclo de la gestión: desde el diagnóstico y la planeación hasta la ejecución, seguimiento, evaluación y control de la vida administrativa del Estado. Esta iniciativa puede darse por parte de la ciudadanía o de las entidades públicas. (Función pública julio 2018 orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública versión 1 Dirección de Participación, transparencia y servicio al ciudadano).

La Participación Ciudadana es un instrumento fundamental en la prevención y desactivación de los conflictos, así como en la generación de transparencia y disminución de los actos de corrupción, en donde se genere:

Información, la entidad solicitará información al ciudadano para diagnósticos y autodiagnósticos, consultando su opinión y sugerencias sobre decisiones a tomar Estrategia de Participación Ciudadana o temas a priorizar y se proporciona información sobre programas, servicios, procedimientos de la entidad.

Planeación participativa, en este espacio se genera discusión, negociación y concertación en donde se analizan y deciden conjuntamente con los ciudadanos y grupos de interés los problemas a atender, temas a priorizar, acciones a emprender, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.

Control Social a lo Público, se debe facilitar y promover la participación ciudadana en cada una de las etapas del ciclo de la gestión permitiendo que la ciudadanía de manera individual o colectiva organizada ejerza vigilancia sobre la gestión pública, respecto a la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Ejecución, en el desarrollo de este espacio la entidad debe garantizar que los ciudadanos y grupos de valor inciden en el seguimiento, evaluación de las diferentes actividades efectuadas por la entidad.

b. OBJETIVO

Promover en la comunidad ibaguereña el derecho a participar en todos los ciclos de la gestión pública y su mejora continua, de acuerdo con los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad, a través de mecanismos y estrategias de información, comunicación y control social.

Además, 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 de

Ibagué en el cumplimiento de la garantía de derechos humanos y la construcción de la paz.

Objetivos

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.

c. Objetivos Específicos

- ⇒ Generar y mejorar el acceso a herramientas y mecanismos de participación ciudadana para la comunidad tanto urbana como rural del municipio de Ibagué.
- ⇒ Informar a la ciudadanía sobre los diferentes espacios y medios de participación ciudadana.
- ⇒ Dar a conocer a la ciudadanía los diferentes grupos de valor y su rol en el ciclo de gestión pública.
- ⇒ Facilitar a la ciudadanía la participación en la planeación, y control de planes, proyectos y programas institucionales.
- ⇒ Fortalecer la corresponsabilidad de los diferentes actores, grupos de valor y partes interesadas en la implementación de la estrategia de participación ciudadana.
- ⇒ 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.

d. Alcance

La estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas de la Alcaldía 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 y la información a los ciudadanos sobre la gestión de la Administración Municipal.

e. 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.

f. 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
Acuerdo 45 de 1989	Por el cual se reglamentan las Juntas Administradoras Locales (JAL) en las comunas y corregimientos del municipio de Ibagué
Constitución Política de 1991	Conocida como la constitución de los derechos humanos.
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 133 DE 1994	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1396 de 1997 Por la cual se desarrolla el Decreto de Libertad Religiosa y de Cultos, reconocido en el Artículo 19 de la Constitución Política
Ley 134 de 1994	"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".
Ley 136 DE 1994.	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
Ley 142 DE 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 152 de 1994. Plan de Desarrollo	Art. 30. Informes al Congreso Art. 43. Informes del Gobernador o Alcalde
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 fin de erradicar la corrupción administrativa.
Decreto 1429 de 1995	Por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el control social de los servicios públicos domiciliarios.
Ley 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
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 689 De 2001	"Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994."
Ley 734 de 2002. Código Disciplinario único	Art. 34. Deberes de todo servidor público

NORMA	DESCRIPCIÓN
<p>Ley 850 de 2003. Veedurías Ciudadanas</p>	<p>Art.1. Definición veeduría ciudadana</p> <p>Artículos 4 al 6. Objeto, ámbito de ejercicio y objetivo veeduría ciudadana</p> <p>Artículos 7 al 14. Principios rectores veeduría ciudadana</p> <p>Artículos 17 y 18. Derechos y Deberes veeduría ciudadana</p> <p>Art. 22. Red de veedurías ciudadanas</p>
<p>Ley 962 de 2005. Racionalización de trámites y procedimientos administrativos</p>	<p>Art. 8. Entrega de información</p>
<p>Decreto 3851 de 2006. Organiza un sistema de aseguramiento de calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana.</p>	<p>Art. 1. Información oficial básica.</p>
<p>-Ley 1150 de 2007</p>	<p>Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.</p>
<p>Decreto 028 de 2008</p>	<p>Art. 17. Presentación de metas administración municipal y departamental</p> <p>Art. 18. Rendición de cuentas de entidades territoriales</p> <p>Art. 19. Informe de resultados</p> <p>Art. 20. Consulta pública de resultados</p>
<p>Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo</p>	<p>Art. 3. Principios de actuaciones administrativas</p> <p>Art. 5. Derechos de las personas ante las autoridades Art. 8. Deber de información al público</p>

NORMA	DESCRIPCIÓN
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.
Decreto 0653 de 2013	Por medio del cual se expide el reglamento que permita garantizar la seguridad social, riesgos profesionales y póliza de vida de los ediles del Municipio de Ibagué"
Ley 1712 de 2014. Transparencia y Derecho de Acceso a la Información pública	Artículos 1 al 17. Disposiciones 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

NORMA	DESCRIPCIÓN
	procedimiento para la evaluación del control interno contable". Contaduría General de la Nación.
Acuerdo 12 de 2016	"Por medio del cual se crea el Comité Municipal de Libertad Religiosa y se dictan otras disposiciones"
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.
Decreto 374 de 2017	Por medio del cual se adopta el Reglamento Interno del Comité Municipal de Libertad Religiosa en el Municipio de Ibagué".
Acuerdo 11 de 2017	Celebración del día de la libertad religiosa, institucionalizado en la ciudad de Ibagué
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.

NORMA	DESCRIPCIÓN
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.
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
Acuerdo 25 de 2018	Por medio del cual adopta la política pública de libertad de culto y religión del municipio de Ibagué 2019-2029 y se dictan otras disposiciones.
Ordenanza 1 de 2019	Por la cual se crea la Política Pública integral de libertad religiosa y de culto en el Tolima 2019-2029 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
Acuerdo 1 de 2019	"Por medio del cual se adopta la política pública: Ibagué Capital Andina de los Derechos Humanos y la Paz del Municipio de Ibagué 2019 - 2030 y se dictan otras disposiciones".
Decreto 1000-0397 del 14 de julio de 2021	Por medio del cual se conforma el Consejo Municipal de Participación Ciudadana del Municipio de Ibagué
Ley 2086 DE 2021	Por la cual se autoriza el reconocimiento de honorarios a los miembros de las juntas administradoras locales del país, y se dictan otras disposiciones
Ley 2166 de 2021	Por la cual se deroga la Ley 743 de 2002, se desarrolla el artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los Organismos de Acción Comunal y se establecen lineamientos para la formulación e implementación de la Política Pública de los Organismos de Acción Comunal y de sus afiliados, y se dictan otras disposiciones
Acuerdo 0014 de 2021	Por medio del cual se establece el pago de honorarios para los ediles miembros de las juntas administradoras locales del municipio de Ibagué.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto 230 del 2 de marzo de 2021	Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
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.
Resolución 0108 de 2022	Por la cual se modifica el artículo 6 de la Resolución 1513 del 22 de septiembre de 2021 y se dictan otras disposiciones sobre la elección de Dignatarios y Directivos de los Organismos de Acción Comunal.
Ley No. 2345 de 2023	"Por medio de la cual se implementa el manual de identidad visual de las entidades estatales, se prohíben las marcas de gobierno y se establecen medidas para la austeridad en la publicidad estatal"
Decreto 1501 de 2023	Por el cual se sustituyen los Capítulos 1 y 2 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para reglamentar la Ley 2166 de 2021, referente a la acción comunal
Ordenanza 0013 del 26 de junio de 2023	"Por la cual se adopta e implementa la política pública de participación ciudadana para el departamento del Tolima, con énfasis en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación; se crea el observatorio de participación ciudadana del departamento del Tolima, y se dictan otras disposiciones"

g. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Al ser el ciudadano el eje central de la institucionalidad pública, las entidades deben garantizar la disponibilidad de herramientas que le permitan asegurar la prestación

del servicio y la atención de sus Todos los individuos de nuestra sociedad tienen el derecho de poner en práctica el uso de los mecanismos de participación, para asegurar su acceso a la toma de decisiones y la resolución de los problemas que afectan el bien común.

El objetivo de los mecanismos de participación ciudadana es brindar garantías y beneficios para que el pueblo colombiano pueda incidir en cambios dentro de los sistemas judicial, ejecutivo y legislativo.

A continuación, se definen los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos pueden reclamar, exigir el cumplimiento de las normas, vigilar la conducta de los dirigentes, tomar decisiones que afectan a todos o sancionar a los gobernantes que actúan de forma equivocada:

- **Derecho de Petición:** Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). El término para responder es de 15 días hábiles, al tratarse de solicitud de documentos y de información el termino es de 10 días hábiles y de consultas 30 días hábiles.
- **Acción de Tutela:** Mecanismo que ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer Una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (Art. 86 de la Constitución Política de Colombia - CPC). Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.
- **Acciones Populares y de Grupo:** Instrumento por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible

restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998).

- **Acción de Cumplimiento:** Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).
- **Solicitud de Información pública:** Cuando un(os) ciudadano(s) solicita(n) a las autoridades que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la entidad, el término para responder es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. (Ley 1712 de 2014).
- **Veedurías Ciudadanas:** (Ley 850 de 2003) Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial, se empleen.
- **Queja o querrela:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención

de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).
- **Denuncia Anónima:** Consiste en poner en conocimiento de las autoridades, algún hecho que se encuentre fuera de los límites de la ley sin que se revele la identidad de quien denuncia, como es el caso del maltrato o violencia intrafamiliar.

h. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTA

La rendición de cuentas de la Administración Municipal 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 2024 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 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, 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.

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.

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"> Documentar todos los procesos de diálogo. Dar respuesta oportuna a las inquietudes de la ciudadanía.

Índice de desempeño institucional política de participación ciudadana

Actualmente la Alcaldía de Ibagué tiene una calificación de 100 en los resultados del índice de medición del desempeño institucional – FURAG.

No. índice	Política 13. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Puntaje
146	Rendición de cuentas en la gestión pública	100,0

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 transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	Realizar capacitaciones al equipo de rendición de cuentas para mejor 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 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	Ampliar los espacios de diálogo con los públicos de valor a través de las redes

FACTORES INTERNOS		
Debilidades	Fortalezas	Recomendaciones para la mejora
	para la realización de eventos conjuntos.	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.

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.

PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

La Alcaldía 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.

9. COMPONENTE DE COMUNICACIONES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

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.

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	

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.

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		
Carteleras, 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

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

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.

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

ESPACIOS O MECANISMOS DE DIÁLOGO	
	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

ESPACIOS O MECANISMOS DE DIÁLOGO	
	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

ESPACIOS O MECANISMOS DE DIÁLOGO	
	realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.
<u>Grupo Focal:</u> <u>Reunión</u> <u>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 quejar o sobre el cual quiere conocer más. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo. Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información: Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación.
<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,

ESPACIOS O MECANISMOS DE DIÁLOGO	
	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.

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 2024
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 2024

a. PLAN DE ACCIÓN Y CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Fortalecer la comunicación entre la Administración de Ibagué y la ciudadanía en un proceso de Rendición de Cuentas permanente, transparente y participativo							
CRONOGRAMA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA, ESTADO ABIERTO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CULTURA DE LEGALIDAD							
Subcomponente	Etapa	Ítem	Actividades - meta o producto	Cuatrimestre			Responsable
				1	2	3	
Subcomponente 1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	Diseño	1,1	Coordinar con entidades del sector administrativo, corresponsables en políticas y proyectos y del nivel territorial los mecanismos, temas y espacios para realizar acciones de rendición de cuentas en forma cooperada.			X	Equipo de rendición de cuentas y participación ciudadanía
		1,2	Establecer el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc.), que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.	X			Dirección de Participación Ciudadana y Comunitaria
	1,3	Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.		X	X		
	Preparación	1,4	Elaborar informe de gestión de la Alcaldía Municipal de Ibagué, que asocie las metas (plan de acción, POAI) de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores, así como actividades e información de carácter presupuestal priorizando los temas de interés de los grupos de valor y la planeación de la entidad en el año 2023 con la garantía de los derechos y los objetivos de desarrollo sostenible.	X		X	Dirección de Planeación del Desarrollo
		1,5	Aplicar encuestas previas a las audiencias públicas de rendición de cuenta sobre percepción frente a diversas temáticas de la entidad				Equipo de rendición de cuentas y participación ciudadana
		1,6	Actualizar el portal web con slider, pop up, banner y avisos para socializar las encuestas, informe de gestión e invitación a los espacios de diálogo de rendición de cuentas				
		1,7	Convocar a través de medios tradicionales (radio, televisión y prensa,) y plataformas digitales (Facebook, Twitter, Instagram y WhatsApp) y comunicados de prensa a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo a los espacios de diálogo de rendición de cuentas definidos.	X		X	Oficina de Comunicaciones

Subcomponente 2 Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Ejecución	2,1	Elaborar informe relacionando las publicaciones realizadas por la entidad en los perfiles institucionales en las redes sociales, con relación a la rendición de cuentas permanente a través de espacios virtuales de diálogo.	X	X	X	
		2,2	Registro y caracterización de participantes de los espacios de diálogo de rendición de cuentas	X	X	X	Equipo de rendición de cuentas
		2,3	Realizar audiencias públicas de rendición de cuentas en cumplimiento a los tiempos establecidos en el acuerdo Municipal de Ibagué No. 0003 de 2017.				
		2,4	Redactar y publicar en el portal web www.ibague.gov.co el acta de relatoría de los espacios de diálogo de rendición de cuentas primer y segundo semestre de la vigencia 2023.				
		2,5	Realiza respuestas escritas, en el término de quince días hábiles a las preguntas formuladas por los ciudadanos en los espacios de diálogo de rendición de cuentas y publicarlas en el portal www.ibague.gov.co				Dirección de Planeación del Desarrollo
		Dirección de fortalecimiento Institucional					
Subcomponente 3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	Seguimiento y evaluación	3,1.	Evaluar el avance de la implementación del consejo Municipal de Participación Ciudadana			X	Dirección de Participación Ciudadana
		3,1	Aplicar encuestas de evaluación de los espacios de diálogo de rendición de cuentas	X	X	X	Equipo de rendición de cuentas y participación ciudadana
		3,2	Realizar autoevaluación e implementar acciones de mejora a partir de los espacios de diálogo desarrollados de participación ciudadana y rendición de cuentas de la vigencia 2024.				

b. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El monitoreo del componente y estrategia participación ciudadana y rendición de cuentas estará a cargo de la Oficina de Comunicaciones, Dirección de Fortalecimiento Institucional, Dirección de Planeación del Desarrollo y Dirección de Participación Ciudadana y Comunitaria, mientras que la evaluación y seguimiento a la estrategia le corresponde a la Oficina de Control Interno, la cual realizará un informe que dé cuenta de los resultados obtenidos en cada Cuatrimestre.

10. COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se establece el componente de 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.

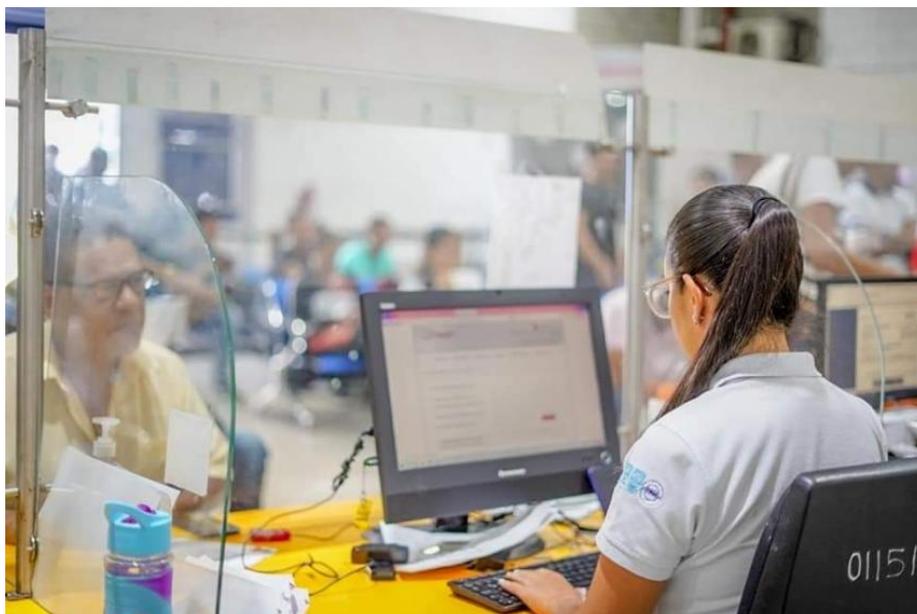
Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes se atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de total articulación entre sus Dependencias, compromiso expreso de la Alta Dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades.

Se 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 MEJORAR 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 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 2024.
	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 2024.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

	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.	15.000	Número de ciudadanos atendidos en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2024.
	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 2024.
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 2024.
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.	3	Número de capacitaciones	Secretaría Administrativa – Dirección de Talento Humano	Vigencia 2024.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

	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 2024.
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.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2024.
	4.2	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos de la Administración Central Municipal.	Realizar visitas a las seis 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.	72	Número de visitas de seguimiento realizadas a las Dependencias mensualmente.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2024
	4.3	Capacitación a los servidores públicos encargados del manejo de la correspondencia en las Unidades Administrativas.	Adelantar jornadas de capacitación en el manejo de correspondencia	3	Número de capacitaciones realizadas en el periodo.	Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.	Vigencia 2024

	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.	Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano.	Vigencia 2024
	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.	Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano	Vigencia 2024
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 2024

11. 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

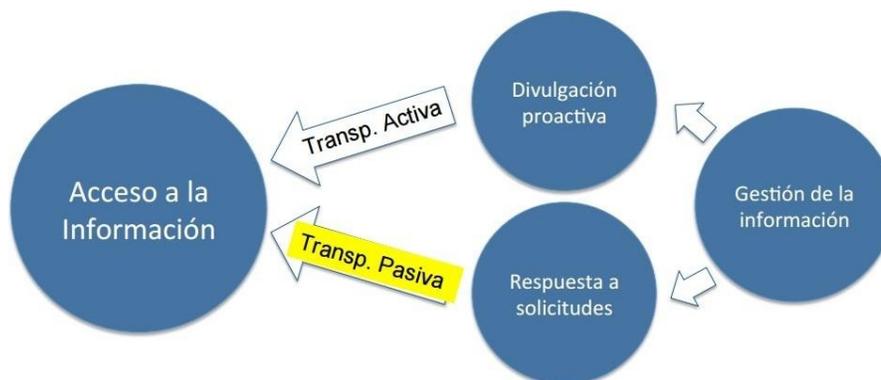
como la percepción de cambios que necesita la justicia.

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.

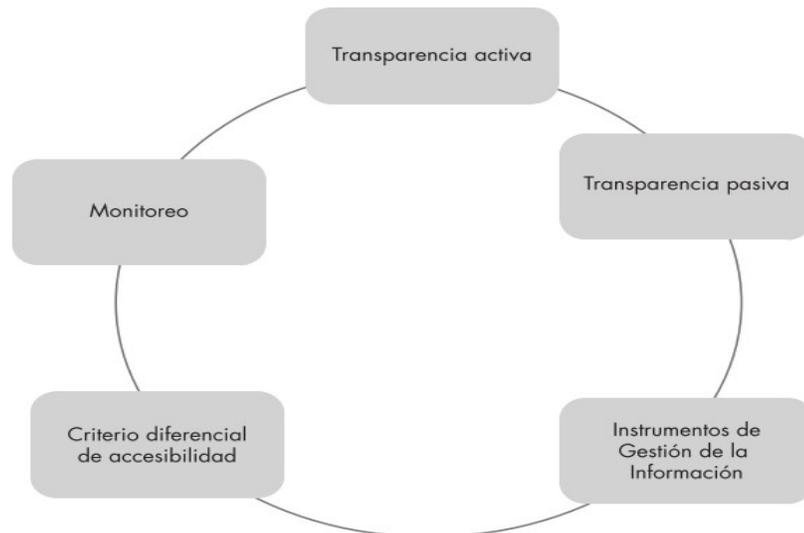
Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.

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 2024

- 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 2024
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.

12. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

a. 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

Objetivo

- Determinar la ruta para el reporte, atención y gestión de denuncias ciudadanas, así como de posibles actos de corrupción y soborno, con el fin de fortalecer la cultura de la legalidad, la transparencia y la probidad en la Alcaldía Municipal de Ibagué en el marco de la Estrategia RITA.
- Definir el procedimiento para la atención de las denuncias ciudadanas y demás grupos de valor que sean radicadas en la entidad y que puedan afectar un derecho fundamental.
- Gestionar las denuncias dentro de los términos de ley.

Alcance

- Este protocolo define las rutas de denuncia y de atención al ciudadano con el propósito de atender los posibles hechos de corrupción y de soborno que se presenten en la Alcaldía de Ibagué, así como divulgar y dar a conocer las buenas prácticas y experiencias exitosas que se desarrollan en el marco del fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento de la lucha contra la corrupción, articulado con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA.
- Se establece para reaccionar ante posibles afectaciones a derechos fundamentales, a través de los mecanismos habilitados por la entidad, para la gestión de las denuncias recibidas.

Introducción

Todo ciudadano tiene derecho a solicitar gratuitamente información pública que le permita conocer el desempeño de las administraciones y el manejo de los recursos públicos, fomentar la participación ciudadana a través de la presentación de peticiones y acceder a documentos públicos salvo las excepciones previstas en la ley, lo anterior atendiendo al derecho fundamental de orden constitucional dispuesto en los artículos 20, 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.

En tal sentido, la Ley 1712 de 2014, reglamenta el derecho de acceso a la información pública y establece los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Su divulgación se realiza a través de medios electrónicos, la implementación de criterios diferenciales para el acceso a la misma, la elaboración de instrumentos de gestión, y la identificación de información clasificada y reservada que generan y custodian las entidades públicas; Estas herramientas dispuestas en la ley facilitan a las entidades la materialización del principio de divulgación proactiva de la información, igualmente brinda información veraz, actualizada, de buena fe y gratuita a través de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos y demás grupos de valor.

La Secretaría de Transparencia, como garante, lidera la formulación e implementación de la “Política pública de Transparencia, Integridad, Legalidad y Estado Abierto” que desde el marco de las competencias asignadas por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1784 de 2019, participa activamente para que la administración pública ejecute políticas encaminadas a implementar la cultura de la legalidad, la transparencia y la integridad, además de fortalecer las capacidades institucionales de investigación y sanción de las conductas que pueden llegar a establecer faltas de orden administrativo o de naturaleza delictiva asociada a la corrupción.

Para fortalecer la implementación de la política, surge la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, que tiene como propósito agrupar puntos focales de transparencia en todas las entidades públicas para la construcción de una gran red anticorrupción y dar tratamiento debido a las quejas que presente la ciudadanía a través del canal seguro, con el fin de generar confianza entre las instituciones y al ciudadano a partir de la eficacia de esta. Atendiendo esta premisa, la Alcaldía Municipal de Ibagué, pone a disposición los canales de denuncia y de atención al ciudadano para el trámite de hechos de corrupción y soborno cometidos por servidores públicos y contratistas de la Entidad, buscando generar confianza y acercamiento entre la institución y la ciudadanía.

RITA, es una estrategia de articulación entre entidades, creada por la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia, cuyo objetivo es fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas mediante el uso de canales de participación ciudadana y transparencia, cercar a los corruptos y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos.

RITA en la Alcaldía de Ibagué

La firma de la Ruta por la Transparencia e Integridad por parte de la Alcaldía de Ibagué y la Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República, se constituye como un elemento articulador, mediante el cual se busca consolidar y afianzar los principios de Legalidad, Transparencia e Integridad.

La Alcaldía de Ibagué, cuenta con un oficial de transparencia designado mediante acto administrativo, dando cumplimiento a la primera etapa establecida por el Manual de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción, quien estará a cargo de gestionar las denuncias ciudadanas por posibles actos de corrupción.

Protocolo del Canal de Reporte de la Alcaldía Municipal de Ibagué Flujograma a Alto Nivel

Pasos Detallado del Protocolo Alto Nivel

- Paso 1. El usuario, contratista, personal interno directo o indirecto realiza la denuncia por posibles hechos de corrupción efectuados dentro de la Alcaldía Municipal de Ibagué por cualquiera de los siguientes canales:
 - Reporte Web: soytransparente@ibague.gov.co
 - Línea Telefónica: 608 - 2611182
 - Reporte físico por ventanilla en: Calle 9 No. 2-59
- Paso 2. El Oficial de transparencia recibe la denuncia por posibles hechos de corrupción, verifica que el mismo cumpla con los requisitos del Manual Rita - Red Institucional de Transparencia y Anticorrupción, verifica el reporte que evidencia los posibles errores, desaciertos, irregularidad financiera, administrativa, desviaciones o presuntas irregularidades respecto a todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como a la administración de la información y los recursos de la entidad, que evidencien posibles actos de corrupción.

- Paso 3. El Oficial de transparencia realiza la verificación del reporte por posibles hechos de corrupción y los reportes son registrados en la base de datos establecida para tal fin.
- Paso 4. Análisis de la información. La Alcaldía Municipal de Ibagué, garantizará la protección de datos e identidad de la persona que realice el reporte o la denuncia. Las investigaciones correspondientes serán objetivas y evitarán criterios subjetivos que puedan crear campañas de desprestigio entre la persona que reporta y la Entidad.

El Oficial de transparencia debe clasificar el reporte según los parámetros y lineamientos establecidos por la secretaria de transparencia.



Paso 5. Remisión a las autoridades competentes. Con el resultado del análisis de la información recibida, la identificación de los posibles responsables y la clara descripción de los hechos y circunstancias de tiempo, modo y lugar, el Oficial de Transparencia procederá a dar cumplimiento al artículo 67 de la Ley 906 de 2004 del Código de Procedimiento Penal y al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 relacionado con las medidas administrativas para la lucha contra la corrupción.

En caso de que la información se encuentre incompleta o no sea lo suficientemente clara, se solicitará la completitud o aclaración de esta, con el fin de poder contar con los elementos suficientes para activar RITA.

Articulación interinstitucional y generación de alertas tempranas

Al verificar y evidenciar los reportes de información que presentan irregularidades en los escenarios de modo, tiempo, lugar, se identifiquen los posibles responsables de estas actuaciones y se determine la necesidad de efectuar acciones adicionales de acuerdo a lo arrojado por la valoración del riesgo, la Alcaldía Municipal de Ibagué, a través del Oficial de Transparencia, debe solicitar apoyo a la Secretaría de Transparencia, para que a través de un ejercicio articulado realice la identificación de alertas tempranas encaminadas a prevenir

la materialización de actos de corrupción, informando a las autoridades competentes para priorizar la investigación.

El oficial de Transparencia realizará el análisis y las recomendaciones a los mapas de riesgos de corrupción y de procesos, estableciendo las acciones correctivas y de mejora, en pro de prevenir sucesos de corrupción, lo anterior con el fin de fortalecer la transparencia e integridad en la gestión de la administración pública.

Trámite y traslado

Cuando sea procedente según el caso, el Oficial de Transparencia trasladará a los entes externos de control o de investigación tales como: Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, para que se adelanten las actuaciones correspondientes e impongan las sanciones penales, fiscales o disciplinarias a que haya lugar.

Paso 6. Seguimiento al informe y a la gestión realizada. Se realizará la consolidación e informe de las denuncias sobre posibles sucesos de corrupción por el Oficial de Transparencia, el cual deberá ser presentado ante el Comité Directivo de la entidad, en donde se verificará el cumplimiento de las actuaciones tomadas en el marco de los lineamientos institucionales.

Portal Anticorrupción de Colombia (PACO)

En concordancia con el plan de seguimiento del sistema y de alertas rojas, la Alcaldía Municipal de Ibagué, alineada con el Oficial de transparencia, solicitará a la secretaría de transparencia apoyo, a través de PACO, quien mediante la analítica de datos identificará las alertas y banderas rojas en los procesos, con el fin de prevenir la corrupción.

DENUNCIAS QUE PODRÍAN AFECTAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

INGRESO DE LA DENUNCIA

El canal dispuesto por la atención para la recepción de las denuncias es:

- **CORREO ELECTRÓNICO:** el correo electrónico asignado por la Alcaldía Municipal de Ibagué: soytransparente@ibague.gov.co

¹ <https://ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&cnt=135>

- **CORREO DE NOTIFICACIONES JUDICIALES:** según lo establecido en el artículo 197, capítulo VII (Notificaciones) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Alcaldía Municipal de Ibagué habilita el siguiente correo electrónico exclusivamente para notificaciones judiciales: notificaciones_judiciales@ibague.gov.co

PRIORIZACIÓN

Al recibir las denuncias, el encargado de su recepción verifica la clara descripción del escenario de modo, tiempo, lugar y si ésta puede afectar alguno(s) de los derechos fundamentales de las personas involucradas en la misma.

En el caso de encontrarse incompleta la información o no ser clara, se solicitará la completitud al usuario que radica la demanda, con el fin de poder contar con los elementos suficientes para una adecuada priorización. Si la información está completa y clara se da la prioridad teniendo en cuenta la afectación del solicitante y de la posible vulneración a alguno de sus derechos fundamentales.

TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LEY PARA DAR RESPUESTA	TIEMPOS ÓPTIMOS ESTABLECIDOS SI LA SOLICITUD SE RELACIONA CON UN DERECHO FUNDAMENTAL
15 días hábiles siguientes a la recepción.	5 días hábiles siguientes a la recepción.

Los tiempos óptimos, son tiempos internos establecidos por la entidad y estos tiempos se establecen para prevenir incumplimientos con el tiempo de atención establecido por ley.

Para efectos de mejora y toma de decisiones, las solicitudes deben clasificarse según el impacto que pueda traer el incumplimiento de los tiempos de respuesta de la entidad, teniendo en cuenta la probabilidad de incumplimiento y el impacto o consecuencias que conlleva dicho incumplimiento.

MEDICIÓN DE LA PROBABILIDAD

Corresponde a la probabilidad de ocurrencia del evento, tal como se presenta en la siguiente tabla:

TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL		DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
0	Despreciable	El incumplimiento de los tiempos de respuesta puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado o no hay un patrón o históricos que evidencien su frecuencia
1	Improbable	El incumplimiento de los tiempos de respuesta puede ocurrir en algún momento o con alguna solicitud dado que no depende 100% de la entidad.	Al menos de 1 vez en el último año.
2	Posible	El incumplimiento de los tiempos de respuesta puede ocurrir en algún momento o con varias solicitudes dado el histórico de respuestas de la entidad.	Más de 1 vez al semestre.
3	Probable	El incumplimiento de los tiempos de respuesta probablemente ocurrirá en la mayoría de las solicitudes del mismo tipo	Más de 1 vez en el trimestre de análisis.
4	Seguro	Se espera que haya incumplimiento de los tiempos en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez en el mes de análisis.

MEDICIÓN DEL IMPACTO

Corresponde a las consecuencias que puede ocasionar la materialización de ocurrencia, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

TABLA DE IMPACTO		
NIVEL		DESCRIPCIÓN
1	Insignificante	Si el hecho se presenta, las consecuencias o efectos son imperceptibles sobre los derechos fundamentales del solicitante.
2	Menor	Si el hecho se presenta, hay un impacto o efecto sobre los derechos fundamentales del solicitante, y puede ser solucionado acorde a los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta.
3	Moderado	Si el hecho se presenta, las consecuencias o efectos sobre los derechos fundamentales del solicitante son perceptibles y no es solucionable acorde a los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta.
4	Mayor	Si el hecho se presenta, las consecuencias o efectos sobre los derechos fundamentales del solicitante implicarían pérdida de sus derechos en un alto porcentaje.
5	Catastrófico	Si el hecho se presenta, las consecuencias o efectos sobre los derechos fundamentales del solicitante se verán gravemente vulnerados.

MEDICIÓN DEL IMPACTO

A continuación, y teniendo en cuenta los colores, se describe la relación entre la probabilidad y el impacto a la priorización realizada.

	IMPACTO
--	---------

PROBABILIDAD	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Despreciable (0)	B	B	B	B	B
Improbable (1)	B	B	B	M	M
Posible (2)	B	M	M	A	A
Probable (3)	M	A	A	E	E
Seguro (4)	A	A	E	E	E

B ZONA DE OCURRENCIA BAJA	ASUMIR EL RIESGO: se debe tener especial atención con esta opción ya que debemos asegurar que se han aplicado los controles necesarios para dejar la ocurrencia siempre en una zona de riesgo baja o moderada.
M ZONA DE OCURRENCIA MODERADA	REDUCIR O ASUMIR EL RIESGO: se deben aplicar acciones que permitan disminuir o moderar el impacto o la probabilidad de ocurrencia. De esta manera el evento se desplaza dentro de la matriz a niveles más bajos que los iniciales
A ZONA DE OCURRENCIA ALTA	REDUCIR, MITIGAR, COMPARTIR O TRANSFERIR: se deben aplicar acciones que permitan disminuir o moderar el impacto o la probabilidad de ocurrencia del evento. De esta manera el evento se desplaza dentro de la matriz a niveles más bajos que los iniciales.
E ZONA DE OCURRENCIA EXTREMA	REDUCIR, MITIGAR, COMPARTIR O TRANSFERIR: se deben aplicar acciones que permitan disminuir o moderar el impacto o la probabilidad de ocurrencia. De esta manera el evento se desplaza dentro de la matriz a niveles más bajos que los iniciales.

EL ESTUDIO DE LAS DENUNCIAS QUE PODRÍAN AFECTAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

El estudio de las denuncias que podrían afectar los derechos fundamentales se lleva en el Anexo1: MATRIZ DE LAS DENUNCIAS QUE PODRÍAN AFECTAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES (Excel).

REMISIÓN A LAS AUTORIDADES COMPETENTES

De acuerdo con el resultado anterior y la posible vulneración de algún derecho fundamental, se envía la demanda a la oficina encargada de su atención, indicando la priorización de respuesta establecida.

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA

El funcionario encargado de la unidad de atención al ciudadano realiza mensualmente la consolidación e informe de las denuncias de soborno que podrían afectar los derechos fundamentales, y lo presenta al Oficial de Transparencia con el fin de verificar el cumplimiento de los tiempos óptimos establecidos por la entidad.

MATRIZ DE LAS DENUNCIAS QUE PODRÍAN AFECTAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

OBJETIVO: Consolidar las Denuncias que podrían afectar los derechos fundamentales.

GRUPO DE VALOR O PARTE INTERESADA	Hace referencia a "¿Quién coloco la solicitud?"
TIPO DE REQUERIMIENTO	Seleccionar denuncia.
DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO	Especificar el requerimiento
¿SE AFECTA UN DERECHO FUNDAMENTAL?	Seleccionar: SI o NO
¿CUÁL?	Seleccionar el derecho fundamental que posiblemente se puede vulnerar.
TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LEY PARA DAR RESPUESTA	Seleccionar el tiempo establecido por la ley

TIEMPOS ÓPTIMOS ESTABLECIDOS SI LA SOLICITUD SE RELACIONA CON UN DERECHO FUNDAMENTAL	Seleccionar el tiempo optimo establecido si la solicitud se relaciona con una posible vulneración a un derecho fundamental.
VALORACIÓN	La valoración está dividida en: Probabilidad, Impacto y zona de ocurrencia, teniendo en cuenta las tablas definidas en el numeral: 4.3 Medición de la probabilidad, 4.4 Medición del impacto y 4.5 Mapa de calor
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE GENERARON EL REQUERIMIENTO	Se debe realizar el análisis de las causas que generaron el requerimiento
¿SE DEBEN TOMAR ACCIONES?	Seleccionar: SI o NO
NO. DE LA ACCIÓN EN EL SIG	Espacio para especificar el No. de la acción en el SIG

Canales de Reporte Alcaldía Municipal de Ibagué

Reporte web.

La Alcaldía Municipal de Ibagué habilitó en su página web, la opción para que la ciudadanía pueda presentar denuncias sobre posibles sucesos de corrupción cometidos dentro de la Alcaldía Municipal de Ibagué en el desarrollo de sus obligaciones, garantizando la reserva de la información, su atención y debido tratamiento.

Pasos para el reporte de corrupción correo electrónico

- Ingreso a la página de reporte: Los proveedores, contratistas, usuarios, servidores públicos, entidades vinculadas y demás integrantes del grupo de interés una vez identificado los posibles hechos de fraude, soborno, conflicto de interés, extorsión, lavado de activos, fuga de información o financiación del terrorismo ingresa a la página web de la Alcaldía Municipal de Ibagué <https://ibague.gov.co> › portal a la sección de “soytransparente”.
- Diligenciar el formulario: En la página de la Alcaldía Municipal de Ibagué en la sección de soytransparente el grupo de interés podrá registrar la denuncia en el formulario de la página, diligenciando los siguientes campos:

Datos básicos del reporte donde selecciona el tipo de denuncia así:

- Hurto – Peculado: apropiación o uso indebido de los bienes públicos por parte de los funcionarios encargados de su administración y custodia.
- Malversación de activos: es un fraude que involucra el robo de los recursos de una entidad por parte de empleados o directivos
- Soborno: Entrega, recibe o solicita dinero o regalos para conseguir beneficiar a un tercero o a nombre propio generalmente ilegal o inmoral
- Extorsión: es un delito que consiste en obligar a una persona, a través de la utilización de violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto jurídico o negocio jurídico con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio de carácter patrimonial o bien del sujeto pasivo y bien normalizado
- Uso indebido y no autorizado del nombre e imagen de la Alcaldía.
- Conflicto de interés: Son aquellas situaciones en las que el juicio del individuo y la integridad de su evaluación pueden estar indebidamente influenciadas por un interés o beneficio secundario, de tipo generalmente económico o personal que afecta la aplicación de los criterios con los cuales deben ser evaluados los programas y/o proyecto.
- Daño o uso de información privilegiada: cuando se use, suministre o aconseje con base en la información que no ha sido dada a conocer al público, siempre y cuando se hayan materializado operaciones
- Acoso: Es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

- mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia
- Falsedad de documentación y testimonio: Alteración de documentos que carezcan de veracidad.
- Suplantación: el uso de información personal como nombre, número de Seguro, entre otros para cometer delitos o hacer fraudes
- Abuso de poder: es aprovecharse de la autoridad que se tiene para extorsionar a otra persona o entidad con el fin de cumplir sus propios intereses.

Detalle de la denuncia o reporte: Los proveedores, contratistas, usuarios, servidores públicos, entidades vinculadas y demás integrantes del grupo de interés redacta con información precisa y detallada los hechos que deben ser investigados.

- a. Ciudad y departamento donde ocurren los hechos detallados en la denuncia
 - b. Fecha del evento: registrar la fecha en que se presentó la novedad o en que se percató de los hechos.
 - c. Datos de personas involucradas en los hechos reportados para investigación
 - d. Información del reportante: Los proveedores, contratistas, usuarios, servidores públicos, entidades vinculadas y demás integrantes del grupo de interés pueden decidir colocar la denuncia de manera anónima o dejar sus datos personales. Entre los campos obligatorios debe quedar un correo electrónico para el envío automático del número de radicado y respuesta del caso.
 - e. Adjuntar evidencias: el denunciante puede adjuntar imágenes, documentos y reportes que sustenten lo redactado en la denuncia.
 - f. Dar en el botón enviar: al dar enviar información el formulario no se enviará sin campos obligatorios como lo es el detalle de la denuncia, ciudad, departamento, nombre de la persona que se denuncia y correo electrónico del que reporta o denuncia.
 - g. Una vez registrada la denuncia en el reporte de sitio web de la Alcaldía; se envía al correo soytransparente@ibague.gov.co, para su debido trámite.
- Análisis de la información: El Oficial de Transparencia y su equipo antisoborno es el encargado de realizar el análisis de cada denuncia o reporte recibido, haciendo verificación entre el hecho y la descripción de las circunstancias en tiempo, modo y lugar; así como los elementos probatorios para determinar el tipo de corrupción y de esta manera adelantar las acciones de investigación pertinentes con el apoyo y/o acompañamiento de la dependencia de control interno de la Alcaldía Municipal de Ibagué, con el área de Auditoría Interna del mismo o ser remitida a la secretaria de transparencia de ser necesario para enlazar con las autoridades competentes. Cada reporte recibido debe iniciar trámite de investigación si es el caso una vez se notifica al oficial de transparencia.

El Oficial de transparencia debe clasificar el reporte según los parámetros establecidos en la secretaria de transparencia nacional así:



Alcaldía de
Ibagué



www.ibague.gov.co

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

Alto: El oficial de transparencia debe determinar si las pruebas dan un evidente acto de corrupción en cualquiera de su tipificación y debe enviar todo el material a la secretaria de transparencia o entidad competente (procuraduría, fiscalía o contraloría) para la respectiva investigación.

Amarillo: El Oficial de transparencia debe analizar la información y determinar si el hecho está generando alerta: lo pueden investigar y complementar dentro de la alcaldía para el posterior cierre o traslado a entidad competente.

Verde: El oficial de transparencia determina si el reporte carece de sustento o no cumple con los requisitos RITA.

- **Investigación del caso de denuncia o reporte:** El oficial de transparencia y su equipo antisoborno al tomar los casos priorizados y tipificados en las clases de corrupción inicia las investigaciones pertinentes dentro de la alcaldía, con la activación de la red interinstitucional o autoridades competentes como la Procuraduría, Contraloría o Fiscalía. Los casos de pueden superar los 60 días para la entrega de respuesta de este.
- **Seguimiento al informe y a la gestión realizada:** El Oficial de Transparencia realizará la consolidación e informe de las denuncias sobre posibles sucesos de corrupción que será presentado al Comité Directivo con el fin de verificar el cumplimiento de las acciones tomadas en el marco de los lineamientos institucionales.

Llamada a la Línea de Transparencia de la Alcaldía de Ibagué

La Alcaldía de Ibagué habilitó la línea telefónica gratuita 01-8000-934022 o línea paga (5760) 2611182, las líneas de transparencia están visible al público en la página web de la Alcaldía, a través del cual la ciudadanía puede presentar denuncias sobre posibles sucesos de corrupción cometidos dentro de la Alcaldía en el desempeño de sus obligaciones, garantizando la reserva de la información, su atención y debido tratamiento.

Línea telefónica gratuita

Horario de atención:

Lunes a Jueves de 7:30 am a 4:30 pm y Viernes de 7:00am a 3:00pm

en jornada continua



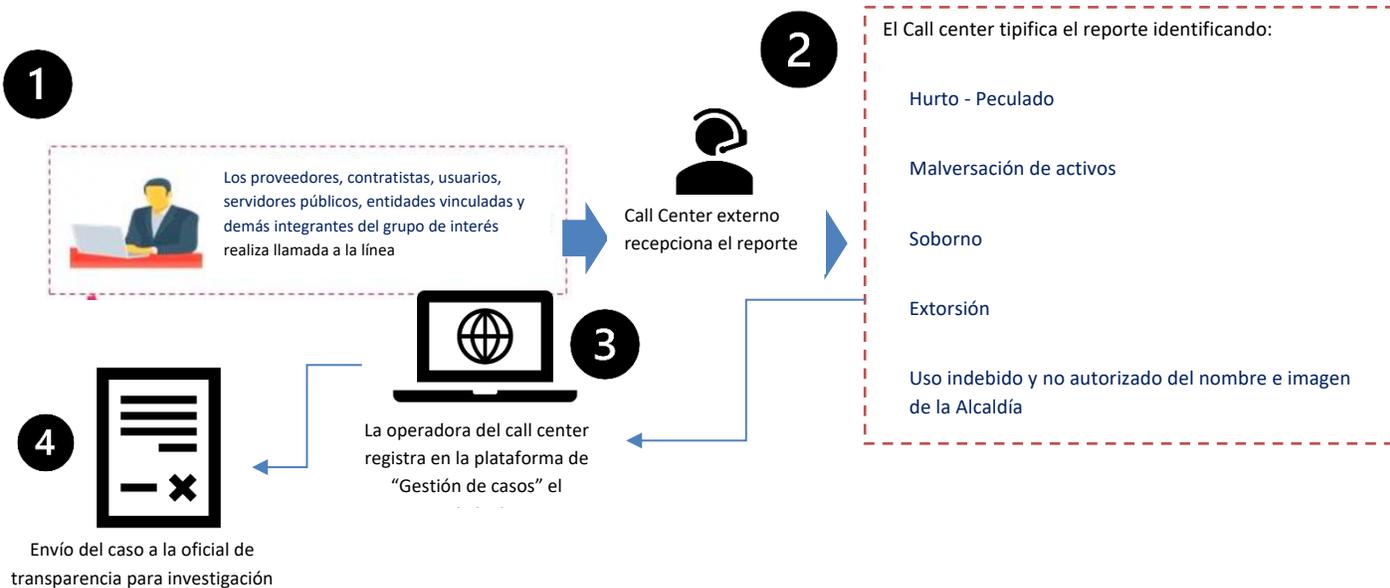
Alcaldía de
Ibagué



www.ibague.gov.co

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

01-8000-934022 – (5760) 2611182



Pasos para el reporte de corrupción correo electrónico

- Los proveedores, contratistas, usuarios, servidores públicos, entidades vinculadas y demás integrantes del grupo de interés realiza llamada a la línea gratuita 01-8000-934022 para poder realizar reporte de actos de corrupción dentro de la Alcaldía de Ibagué.
- En la línea responde el funcionario encargado, quien realizará el registro del caso, con la siguiente información:
 - a. Número de caso asignado
 - b. Datos básicos del reporte donde selecciona el tipo de denuncia así:
 - Hurto - Peculado
 - Malversación de activos
 - Soborno
 - Extorsión
 - Uso indebido y no autorizado del nombre e imagen de la entidad
 - Conflicto de interés
 - Daño o uso de información privilegiada
 - Acoso
 - Falsedad de documentación y testimonio
 - Suplantación
 - Abuso de poder



Alcaldía de
Ibagué



www.ibague.gov.co

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

- c. Detalle de la denuncia o reporte: Los proveedores, contratistas, usuarios, servidores públicos, entidades vinculadas y demás integrantes del grupo de interés redacta y detalla con información precisa los hechos que deben ser investigados.
 - d. Ciudad y departamento donde ocurren los hechos detallados en la denuncia
 - e. Fecha del evento: colocar la fecha en que se presentó la novedad o que se dio cuenta de los hechos.
 - f. Datos de personas involucradas en los hechos reportados para investigación
 - g. Información del reportante: Los proveedores, contratistas, usuarios, servidores públicos, entidades vinculadas y demás integrantes del grupo de interés pueden decidir colocar la denuncia de manera anónima o dejar sus datos personales. Entre los campos obligatorios debe quedar un correo electrónico para el envío automático del número de radicado y respuesta del caso.
 - h. Adjuntar evidencias: el denunciante puede adjuntar imágenes, documentos y reportes que sustente lo redactado en la denuncia adjuntándolo al correo electrónico soytransparente@ibague.gov.co
 - i. Una vez registrada la denuncia o reporte por el personal encargado envía la información al Oficial de Transparencia para su debido trámite.
- Análisis de la información: El Oficial de Transparencia y su equipo antisoborno es el encargado de realizar el análisis de cada denuncia o reporte recibido, haciendo verificación entre el hecho y la descripción de las circunstancias en tiempo, modo y lugar; así como los elementos probatorios para determinar el tipo de corrupción y de esta manera adelantar las acciones de investigación pertinentes con el apoyo y/o acompañamiento de la dependencia de control interno de la Alcaldía de Ibagué, con el área de Auditoría Interna del mismo o ser remitida a la secretaria de transparencia de ser necesario para enlazar con las autoridades competentes.

El Oficial de transparencia debe clasificar el reporte según los parámetros establecidos en la secretaria de transparencia nacional así:

Alto: El oficial de transparencia debe determinar si las pruebas dan un evidente acto de corrupción en cualquiera de su tipificación y debe enviar todo el material a la secretaria de transparencia o entidad competente (procuraduría, fiscalía o contraloría) para la respectiva investigación.

Amarillo: El Oficial de transparencia debe analizar la información y determinar si el hecho está generando alerta: lo pueden investigar y complementar dentro de la Alcaldía para el posterior cierre o traslado a entidad competente.



Alcaldía de
Ibagué



www.ibague.gov.co

Verde: El oficial de transparencia determina si el reporte carece de sustento o no cumple con los requisitos RITA.

- Investigación del caso de denuncia o reporte: El oficial de transparencia y su equipo antisoborno al tomar los casos priorizados y tipificados en las clases de corrupción inicia las investigaciones pertinentes dentro de la Alcaldía, con la activación de la red interinstitucional o autoridades competentes como la Procuraduría, Contraloría o Fiscalía.
- Seguimiento al informe y a la gestión realizada: El Oficial de Transparencia realizará la consolidación e informe de las denuncias sobre posibles sucesos de corrupción que será presentado al Comité Directivo con el fin de verificar el cumplimiento de las acciones tomadas en el marco de los lineamientos institucionales.

I. Notificación de denuncia física de la Alcaldía de Ibagué

La Alcaldía Municipal de Ibagué habilitó la entrega física de denuncias por corrupción en la Calle 9 No. 2-59 Ibagué, a través del cual la ciudadanía puede presentar denuncias sobre posibles sucesos de corrupción cometidos dentro de la Alcaldía en el desempeño de sus obligaciones, garantizando la reserva de la información, su atención y debido tratamiento.

ETAPA III

Estrategia de Capacitación y formación para prevenir la corrupción en la Alcaldía Municipal de Ibagué

Buenas prácticas

La Alcaldía Municipal de Ibagué, en el marco de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dirige sus esfuerzos en garantizar el derecho de la ciudadanía a conocer las actuaciones de las administraciones, así como la participación en la toma de decisiones con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional.

El balance de la implementación de los compromisos y lineamientos de las diferentes estrategias se encuentran enmarcadas en buenas prácticas que se entienden como el conjunto de acciones que han producido resultados positivos determinando su eficacia y utilidad en la gestión.

Es así, como la Alcaldía Municipal de Ibagué a partir de la documentación de estas actividades fortalece los mecanismos de seguimiento de lucha contra la corrupción orientados al cumplimiento de la misionalidad y su oferta de valor que puedan ser replicadas por otras entidades y administraciones.



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

A continuación, se presentan las actividades desarrolladas por la Alcaldía Municipal de Ibagué para dar cumplimiento:

Programa de Transparencia de Ética Pública

En concordancia con la Ley 2195 de 2022, por medio del cual “se adoptan medidas en materias de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, la Alcaldía Municipal de Ibagué formuló el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Políticas de Gestión y Desempeño

Mediante el Decreto 175 del 30 de abril de 2021, la Alcaldía de Ibagué adoptó, entre otras, las siguientes políticas de desempeño institucional: política de integridad, política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, las cuales se desarrollan en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC.

En el caso de que proceda, el Oficial de Transparencia dará traslado a los entes externos de control o investigación (Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación), para que adelanten las acciones pertinentes e impongan las sanciones penales, fiscales o disciplinarias a que haya lugar.

A través de la formulación del PAAC, la Entidad se compromete a garantizar la transparencia en su gestión, permitiendo el acceso de los ciudadanos a la información a través de diferentes canales y a responder de manera oportuna las solicitudes que se realicen, promoviendo la interacción con las partes interesadas.

En el desarrollo de esta estrategia se adoptaron las siguientes políticas de operación:

- Política de manejo de conflictos de intereses: La Alcaldía Municipal de Ibagué, su equipo directivo y demás servidores d, deberán declararse impedidos para actuar en asuntos cuando se tengan intereses particulares y directos en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes en el grado de consanguinidad definido por la ley, de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normatividad y lineamientos legales relacionados con los conflictos de interés.
- Política antisoborno: La Alcaldía Municipal de Ibagué y sus servidores en el marco de la Integridad Pública, asumen los siguientes principios de Integridad: a. El interés general prevalece sobre el interés particular. b. Los bienes y recursos públicos están destinados exclusivamente para asuntos de interés general. c. La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía. d. Quien administra recursos públicos



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión. Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

- **Política antifraude y antipiratería:** La Alcaldía Municipal de Ibagué, se compromete a establecer lineamientos que promuevan una cultura de transparencia y de prevención contra cualquier conducta deshonestas, actos fraudulentos o piratería, que podrían afectar al logro de la misión y visión, para el desarrollo de una gestión pública regida por el honor, la ética, los valores de la Alcaldía Municipal de Ibagué.
- **Política de administración de riesgo:** La Alcaldía Municipal de Ibagué, consiente de la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, procesos y proyectos relacionados con la operación de la Alcaldía, implementa un Sistema Integral de Gestión de Riesgos como herramienta estratégica que permite anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad.
- **Política de datos abiertos:** La Alcaldía Municipal de Ibagué, dando cumplimiento a la normatividad asociada y vigente, se compromete a disponer de cara a la ciudadanía su información institucional, bajo principios de transparencia, buena fe, integridad, eficacia y calidad, para que estos puedan

Ruta por la Transparencia y la Integridad

La Vicepresidencia de la República, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y la Alcaldía de Ibagué, firmaron la Ruta por la Transparencia e Integridad, compuesta por doce puntos en la que el ente territorial se compromete a buscar la eficiencia, generar el cierre de brechas y la buena gobernanza, garantizando cero corrupción, transparencia, integridad y legalidad, que permitan mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía.

La corrupción representa hoy una problemática compleja que, tanto en el sector público como en el sector privado, genera altos niveles de desconfianza por parte de la Ciudadanía en las instituciones. En el marco de la ruta las entidades asumen compromisos en relación con la promoción de prácticas para fortalecer la transparencia y la eficiencia en la gestión

Cursos y capacitaciones



Alcaldía de
Ibagué



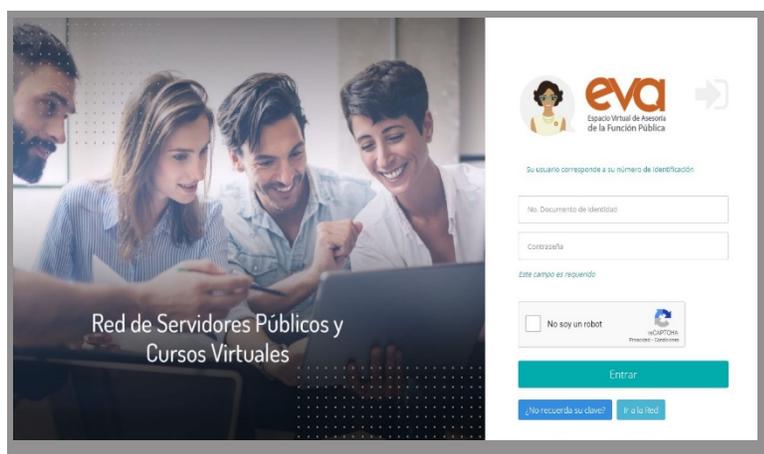
www.ibague.gov.co

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

Buscando fortalecer las competencias asociadas a la integridad y los comportamientos en los que prevalezca el interés general por encima del interés particular, los servidores de la Alcaldía de Ibagué participaron en los siguientes espacios de formación:

- Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción

Curso virtual dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, orientado a brindar los conocimientos básicos de las políticas en torno a las acciones de lucha contra la corrupción y la comprensión de la transparencia e integridad, con el fin de brindar el conocimiento básico que se debe tener en cuenta para la toma de decisiones y asumir comportamientos en los que prevalezca el interés general por encima del interés particular.



Socialización del Sistema de Gestión Antisoborno

Curso impartido por la firma CMD Certification, cuyo objetivo fue la socialización de acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades, lo cual corresponde a uno de los intereses propuestos por las políticas de Transparencia e Integridad.

Los temas que se socializaron en el marco de la estrategia de anticorrupción fueron:

1. Datos acerca de la corrupción.
2. Concepto de cómo la gestión antisoborno puede ser un método eficaz para combatir la corrupción.
3. Verificación de elementos sobre la anatomía y taxonomía del soborno y como a partir de estos elementos se puede tener una base sólida para la gestión anticorrupción.
4. Revisión de algunos requisitos legales aplicable y algunas prácticas o buenas recomendaciones que provee la OCDE y la Norma ISO 37001.



Alcaldía de
Ibagué



www.ibague.gov.co

Capacitación de Riesgos para Directivos: Pensamiento estratégico basado en riesgos

La Dirección de Fortalecimiento Institucional apoyada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, realizó capacitación a los Directivos de la Alcaldía de Ibagué y a los líderes de los procesos con el objetivo de fortalecer las competencias en la gestión del riesgo.

En esta actividad se presentaron los conceptos y las distintas metodologías para la gestión del riesgo, así como su enfoque en la actualización en la guía de riesgos realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

Novedades del Régimen Disciplinario del Servidor Público

Capacitación impartida por el Dr. Pedro Alfonso Hernández, asesor y consultor en Derecho Constitucional, Administrativo, Función Pública y Derecho Disciplinario, cuyo objetivo fue socializar las nuevas disposiciones del régimen disciplinario a partir del Estado actual del Derecho disciplinario en Colombia.

13. REFERENCIAS

- Política de Administración del Riesgo (2023). 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>
- Manual único de rendición de cuentas – MURC (2022). Función Pública. Bogotá D.C. Recuperado desde (16 de enero de 2024) 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 (16 de enero de 2024) desde: <https://bit.ly/2xDfUbd>



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

- Presidencia de la República de Colombia (2023). Ley 2345 del 30 de diciembre de 2023 - *"Por medio del cual se implementa el manual de identidad visual de las entidades estatales, se prohíben las marcas de gobierno y se establecen medidas para la austeridad en la publicidad estatal"*

JOHANA XIMENA ARANDA RIVERA
Alcaldesa de Ibagué

Vo.Bo. Daniela Cabrera Velosa, secretaria de Planeación
Juan David Ortiz Molina, jefe Oficina de Comunicaciones
Juan Pablo Yáñez Puentes, director de Planeación del Desarrollo
Daniel Guillermo Jaramillo Ayala, director de Fortalecimiento Institucional
Jorge Iván Sabogal Méndez, director de Participación Ciudadana y Comunitaria



Alcaldía de
Ibagué



www.ibague.gov.co