



**PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –PAAC DE LA ALCALDIA  
DE COYAIMA TOLIMA VIGENCIA 2018  
(A 30 DE ABRIL DE 2018)**

**OBJETIVO:**

Verificar el cumplimiento de la Resolución No. 029 de enero 30 de 2018 “Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018 de la Alcaldía Municipal de Coyaima Tolima”, conforme al Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Artículo 5 de Decreto 2641 de 2012 y a la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 emitida por la Función Pública.

**ALCANCE:**

El presente informe corresponde al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano - PAAC de la Alcaldía Municipal de Coyaima – Tolima durante el periodo comprendido del 31 de enero al 30 de abril de 2018, mediante el cual se pretende buscar las acciones de mejora para brindar un estado más transparente y prestar un mejor servicio a la comunidad coyaimuna.

**METODOLOGIA:**

La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual fue aprobado y adoptado por el Alcalde Municipal mediante Resolución No. 029 de enero 30 de 2018, con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento de las estrategias en cada uno los siguientes componentes:

1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgo de corrupción.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6. Iniciativa adicional: código de ética y buen gobierno.





## SEGUIMIENTO Y CONTROL:

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

Con el fin de verificar el cumplimiento en la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC vigencia 2018 se consultó el sitio web de la Alcaldía de Coyaima y se pudo constatar que dicho plan fue publicado antes del 31 de enero de 2018, dando cumplimiento al Artículo 7 del Decreto No. 2641 de 2012.

## PANTALLAZO PUBLICACIÓN PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2018:

| NOMBRE   | DESCRIPCIÓN  | FECHA                   |
|--|--|-------------------------|
| <b>Clasificación : Mapa de Riesgos (1)</b>   |  |                         |
| Tabla N° 01 Mapa de Riesgos de Corrupción  | Tabla N° 01 Mapa de Riesgos de Corrupción  | 2018                    |
| <b>Clasificación : Nuestra Políticas (7)</b>                                       |  |                         |
| <b>Clasificación : Nuestros Planes (3)</b>   |  |                         |
| <b>Clasificación : Plan Anticorrupción (9)</b>                                     |  |                         |
| Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción 2013                                 | Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción 2013.  | 2013                    |
| Informe Tercero de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 | Informe Tercero de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017.  | 29 de Diciembre de 2017 |
| Plan anticorrupción 2014   | Una administración clara, transparente, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública. En éste documento se presenta el "Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano" vigencia 2014 | 2014                    |
| Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2017_1                                 | La formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en cabeza del señor Alcalde OSWALDO MAURICIO ALAPE ARIAS y la Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo Municipal.                     | 2017                    |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018                                   | Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018.  | 2018                    |
| Plan anticorrupción y atención al ciudadano alcaldía de Coyaima 2017               | Resolución N°035 de 26 de enero de 2017.   | 26 de enero de 2017     |
| Plan anticorrupción y de atención al ciudadano personería 2017                     | Resolución N° 004 (31 de enero de 2017) "por medio de la cual se adopta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la personería municipal de Coyaima para la vigencia 2017"   | 31 de enero de 2017     |
| Plan Anticorrupción 2017   | Por medio de la cual se adopta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la personería municipal de Coyaima para la vigencia 2017"  | 31 de enero 2017        |

RUTA PARA DESCARGAR EL PLAN: <http://www.coyaima-tolima.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionyControl/Plan%20Anticorrupci%C3%B3n%20y%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%202018.pdf>





## PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Componente que permite a la Administración Municipal “**AHORA SI COYAIMA, UN GOBIERNO PARA TODOS**” identificar, analizar el controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, y así optimizar los procesos administrativos transparentes, contando con los siguientes instrumentos:

| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción |    |  |  |  |                                      |   |             |               |
|--|----|--|--|--|--------------------------------------|---|-------------|---------------|
| Subcomponente / Procesos   | N° | Actividad  | Meta o producto  | Responsable  | Fecha Programada                     | Actividades cumplidas   | % de Avance | Observaciones |
| Política de Administración de Riesgos  | 1  | Revisión de la política de administración del riesgo.  | Política de Administración de Riesgos revisada y/o modificada.                                 | Líderes de los procesos                                | 31/01/2018                           | Se realizó la revisión de la política de administración del riesgo y su publicación en el sitio web de la entidad.          | 100%        |               |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción                                 | 1  | Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción   | Mapa de Riesgos de Corrupción  | Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo | 03/01/2018                           | Se llevó a cabo la construcción del mapa de riesgo de corrupción por cada una de las secretarías                            | 100%        |               |
| Consulta y Divulgación   | 1  | Socialización al interior de las secretarías y el alcalde municipal  | Acta de Socialización  | Líderes de los procesos                                | 10/01/2018                           | Se realizó la socialización del PACC el 30 de enero de 2018 y se publicó en el sitio web de la Alcaldía.                    | 100%        |               |
| Monitoreo Y Revisión   | 1  | Realizar monitoreo previo a los seguimientos por parte de las secretarías  | Mapa de riesgos de corrupción con el monitoreo hecho con los responsables                      | Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo | 30/04/2018                           | Se elaboró el mapa de riesgos de corrupción identificando las acciones y el responsable para la realización del seguimiento | 50%         |               |
|  | 2  | Realizar el programa de auditorías de control interno de conformidad con la Ley 87 del 93 enfatizando la gestión contractual y la gestión financiera | Informes de Auditoría de Gestión   | Oficina de Control Interno                             | 30/04/2018 - 30/08/2018 - 31/08/2018 | Se realizó el programa anual de auditorías internas para la vigencia 2018.  | 50%         |               |
| Seguimiento  | 1  | Realizar seguimientos durante la Vigencia a los riesgos de corrupción identificados  | Informe a la dirección y respectiva publicación del seguimiento del Mapa Riesgos de Corrupción | Oficina de Control Interno                             | 30/04/2018 - 30/08/2018 - 31/08/2018 |   |             |               |



## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Alcaldía Municipal de Coyaima busca implementar a través de este componente 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.

| Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites |  |                         |  |   |   |  |  |                 |              |                       |             |  |
|---|--|-------------------------|--|---|---|--|--|-----------------|--------------|-----------------------|-------------|--|
| N°  | NOMBRE DEL SERVICIO, PROCESO O PROCEDIMIENTO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN             | SITUACIÓN ACTUAL  | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO   | BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD   | DEPENDENCIA RESPONSABLE                                | FECHA DE INICIO | FECHA DE FIN | Actividades Cumplidas | % de Avance | Observaciones  |
| 1   | Todos  | Administrativa          | Modificar el Manual de procesos y procedimientos | El manual actual de procesos y procedimientos difiere de la realidad de la entidad en virtud de la evolución del marco normativo y jurisprudencial y la ampliación de servicios | Un manual de procesos y procedimientos actualizado facilita el desarrollo de los servicios y la mejora de atención al usuario | Mejora la atención al usuario y se amplían servicios   | Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo | 30/04/2018      | 29/12/2018   |                       | 0%          | Se hace necesario la revisión del manual de procesos y procedimientos vigente para determinar los trámites que se deben actualizar |
| 2   | Gestión de las PQRS                          | Tecnológica             | Mecanismos de seguimiento al estado de trámite   | El Ciudadano lo realiza de manera personal en las Instalaciones de la Alcaldía Municipal para verificar el estado del trámite de sus Peticiones o para radicarlos.              | Promoción, divulgación y formación de la Ciudadanía para tener acceso más fácil y rápido.                                     | Acceso a la información en tiempo real, menor tiempo de espera, menos costos en papelería y Transportes hasta la Alcaldía Municipal. | Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo | 30/04/2018      | 29/12/2018   |                       | 0%          | Se requiere la activación de las PQRS a través del sitio web de la Alcaldía, con el fin de dar trámite oportuno a las mismas.      |

## TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Esta estrategia fue creada con el propósito de mantener a la comunidad informada de las actuaciones de la Administración Municipal y ejercer su control social. La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, abierto, transparente y de amplia difusión.



| Componente 3: Rendición de Cuentas                                       |    |  |  |   |                  |  |             |   |
|--|----|--|--|---|------------------|--|-------------|---|
| Subcomponente / Procesos   | N° | Actividad  | Meta o producto  | Responsable   | Fecha Programada | Actividades Cumplidas  | % de Avance | Observaciones   |
| Información de calidad y en lenguaje Comprensible                        | 1  | Diseñar una estrategia de divulgación por los diferentes medios de comunicación (pendones, vallas, tarjetas de invitación)   | Estrategia de divulgación implementada   | Secretaria General y de Gobierno                                  | 29/12/2018       | Se publicó en el sitio web de la alcaldía el informe de gestión de la vigencia 2017          | 30%         |   |
| Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | 1  | Desarrollar eventos de discusión, retroalimentación, construcción y evaluación con los diferentes actores sobre procesos de participación y el ejercicio de los derechos | 2 eventos de discusión, retroalimentación, construcción y evaluación con los diferentes actores sobre procesos de participación y el ejercicio de los derechos | Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo            | 30/11/2018       |  | 10%         | Se programó para el día 12 de mayo de 2018 la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017 |
|  | 2  | Fomentar la discusión y participación a través de las redes sociales institucionales   | Nuevos canales de información y retroalimentación entre el Municipio y los ciudadanos  | Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo            | 30/11/2018       |  | 0%          |   |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 1  | Crear espacios de capacitación y sensibilización para servidores públicos y ciudadanos sobre la función de lo publico  | Apropiación de la gestión pública por parte de los funcionarios  | Secretaria General y de Gobierno - Coordinación de Talento Humano | 30/11/2018       | Se vienen desarrollando capacitaciones a los funcionarios en convenio con la ESAP y FODESEP. | 33%         | Capacitación en contratación estatal y participación ciudadana.   |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | 1  | Realizar informe general de la rendición de cuentas  | Documento oficial para informar sobre la evaluación del proceso a la comunidad   | Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo            | 29/12/2018       |  | 0%          | Audiencia pública de rendición de cuentas programada para el día 12 de mayo de 2018                         |
|  | 2  | Publicar a través de los diferentes medios los resultados del informe  | Información puntual y conforme a lo dispuesto en la ley  | Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo            | 29/12/2018       |  | 0%          |   |

## CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad pública, mejorando la satisfacción de la comunidad y facilitando el ejercicio de sus derechos.





**Componente 4: Mecanismo de mejoramiento de atención al ciudadano**

| Subcomponente / Procesos                                 | N° | Actividad  | Meta o producto   | Responsable   | Fecha Programada | Actividades Cumplidas   | % de Avance | Observaciones   |
|--|----|--|---|---|------------------|---|-------------|---|
| Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1  | Fortalecer el punto de atención al ciudadano y ventanilla única con personal de apoyo  | Orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acuden a estos puntos en busca de un servicio o tramite a través de personal con experiencia en el tema   | Secretaria General y de Gobierno                                  | 30/11/2018       |   | 0%          |   |
| Fortalecimiento de los canales de atención               | 1  | Designación de Enlaces en las diferentes dependencias de la Administración Municipal   | Designar un responsable en cada Dependencia de la Administración, quien deberá entregar informes, reportes, seguimiento de las peticiones, entre otras situaciones que se presenten relacionadas con el avance del proceso                                    | Todas las Secretarías de la Administración Municipal              | 30/11/2018       | Cada secretaria cuenta con una persona responsable de recepcionar la correspondencia y a la vez entregarla a la persona responsable para su contestación. | 50%         |   |
| Talento Humano   | 1  | Capacitaciones relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias, ética y valores del servidor público, derecho de petición. | Ejecutar el Plan de Capacitación de la Vigencia.  | Secretaria General y de Gobierno - Coordinación de Talento Humano | 29/12/2018       |   | 0%          | Se programó capacitación para el día 10 de mayo de 2018 con la Contraloría Departamental del Tolima |
| Relacionamiento con el ciudadano                         | 1  | Encuestas de percepción de satisfacción y buen servicio del ciudadano  | Conocer la percepción de la ciudadanía de los tramites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal  | Secretaria General y de Gobierno                                  | 29/12/2018       |   | 0%          |   |
| Normativo y procedimental                                | 1  | Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos de la Administración Municipal                              | Realizar visitas a las diferentes dependencias de la Administración Municipal evidenciando el termino de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley 1755 del 2015 | Secretaria General y de Gobierno                                  | 28/02/2018       | La oficina de control interno realiza el seguimiento a las solicitudes y derechos de petición en cada una de las dependencias de la Alcaldía Municipal.   | 20%         | Se evidencia demoras en los términos de respuesta de las solicitudes y derechos de petición.        |



## QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 por la cual se crea la 'Ley de Transparencia y del Derecho a la Información Pública Nacional', la Alcaldía Municipal de Coyaima se apoya en las tecnologías de la información y la comunicación-TIC- como herramientas fundamentales para la socialización y difusión de la información generada en el cumplimiento misional de la entidad y aquella que deba ser de dominio y conocimiento público, así como en procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad de la información.

| Componente 5: Mecanismo de Transparencia y acceso a la información pública |    |   |   |                                  |                  |   |             |               |
|--|----|---|---|----------------------------------|------------------|---|-------------|---------------|
| Subcomponente / Procesos   | N° | Actividad   | Meta o producto   | Responsable                      | Fecha Programada | Actividades Cumplidas   | % de Avance | Observaciones |
| Lineamientos de Transparencia activa                                       | 1  | Adecuación de la página Web Institucional conforme a los lineamientos de Ley 1712 de 2014. Además de Revisión periódica de los contenidos de la Pagina Web de la Alcaldía Municipal, para lograr mantener actualizada la información que se publica.  | Ajuste del diseño de la página a la Normatividad vigente.               | Secretaria General y de Gobierno | 30/11/2018       | Se publica en la página web documentos importantes con el fin de mantener actualizada e informada a la comunidad.   | 30%         |               |
| Lineamientos de Transparencia pasiva                                       | 1  | Diseño, adopción y divulgación del procedimiento para la atención de peticiones, que permitan establecer la forma y la ruta para dar respuestas objetivas, veraces, completas, motivadas y actualizadas.  | Fijar responsabilidades y lograr estandarizar el proceso de Peticiones. | Secretaria General y de Gobierno | 30/11/2018       | Mediante Resolución No. 09 de enero 3 de 2017 se reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias P,Q,R,S de la Alcaldía de Coyaima Tolima | 10%         |               |
| Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información               | 1  | Implementar TRD actualizadas y Diseñar el esquema de publicación de la Información, que permitan un conocimiento global sobre la Información de la Alcaldía Municipal, que incluya el mínimo de información publicada conforme a la Ley 1712 de 2014. | TRD Actualizadas, convalidadas y publicadas                             | Secretaria General y de Gobierno | 31/08/2018       |   | 0%          |               |



|   |   |   |   |   |            |  |    |  |
|---|---|---|---|---|------------|--|----|--|
| Criterio diferencial de accesibilidad         | 1 | Diseñar, acoger y operatividad criterios Institucionales de accesibilidad para la atención y suministro de Información a las personas en situación de discapacidad, tanto en los espacios físicos y electrónicos, como acciones y señalización para su atención personalizada y diferencial.<br>Generar compromiso de atención y respuesta con la Coordinación Municipal de Asuntos Étnicos y el Enlace de Discapacidad, llevando control y registro de solicitudes con criterio Diferencial. | Acoger y Operativizar la atención y suministro de Información a las Personas en situación de Discapacidad, tanto en los espacios físicos y electrónicos, como acciones y señalización para su atención personalizada y diferencia | Secretaria General y de Gobierno, Secretaria de Gestión y Desarrollo Social | 31/08/2018 |  | 0% |  |
| Monitoreo del Acceso a la información pública | 1 | Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. Aplicación de las Observaciones incluidas en los informes de seguimiento al PAAC por parte de la Oficina de Control Interno.  | Información actualizada y publicada en el portal institucional.   | Todas las dependencias de la Administración Municipal                       | 30/11/2018 |  | 0% |  |

### INICIATIVA ADICIONAL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Mediante la Resolución No.053 (Marzo 11 De 2016) "**Por El Cual Se Adopta El Código De Ética y Buen Gobierno Para La Vigencia 2016 – 2019 de la Alcaldía Municipal de Coyaima Tolima**", se propone contribuir a los Servidores Públicos de la Alcaldía Municipal a formar unas bases sólidas de Normas, Principios y Valores para el comportamiento laboral en la Entidad, y generen como resultado su aplicación prioritaria, que permitan dentro del quehacer diario cumplir a cabalidad con la Misión y la Visión de la Entidad, y sirva como herramienta fundamental de mejoramiento Personal, Laboral e Institucional, generando credibilidad y confianza a los Ciudadanos.

| Componente 6: Iniciativa Adicional: Código de Ética y Buen Gobierno |    |  |   |   |                  |                       |             |   |
|---|----|--|---|---|------------------|-----------------------|-------------|---|
| Subcomponente / Procesos  | Nº | Actividad  | Meta o producto   | Responsable   | Fecha Programada | Actividades Cumplidas | % de Avance | Observaciones   |
| Código de Ética y Buen Gobierno                                     | 1  | Jornadas de trabajo de los diferentes procesos de la Entidad para estudiar el código de ética de la entidad. | Seguimientos y actualización al documento de Código de Ética y Buen Gobierno de la entidad según se requiera. | Secretaria General y de Gobierno - Coordinación de Talento Humano | 30/11/2018       |                       | 0%          | Se requiere la socialización del código de ética y buen gobierno de la Alcaldía |





## RECOMENDACIONES:

- Se hace necesario la revisión del manual de procesos y procedimientos vigente para determinar los trámites que requieren de actualización.
- Se requiere la activación de las PQRS a través del sitio web de la Alcaldía, con el fin de dar trámite oportuno a las mismas.
- Realizar capacitaciones al personal en lo referente a atención al ciudadano, socialización del código de ética y de buen gobierno y estrategias anti trámites, entre otras.
- Medir la atención al ciudadano con el fin de identificar las necesidades, expectativas e intereses de la comunidad.
- El fortalecimiento de la página web del municipio en cumplimiento a la Ley 1712 de 2012 “ Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”
- Es recomendable dar contestación a las solicitudes y derechos de petición dentro de los términos establecidos con el fin de evitar sanciones disciplinarias y el silencio administrativo positivo.
- La instalación de formatos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la recepción de la Alcaldía, con el fin de aumentar la participación de la comunidad en este medio.

Cordialmente,

*ORIGINAL FIRMADO*

**ANA CAROLINA ORTIZ OSPINA**  
Jefe de Control Interno

