



**WILLIAM WALTER LUNA YARA**

ALCALDE MUNICIPAL

**EQUIPO DE GOBIERNO**

**WILLIAM WALTER LUNA YARA**  
Alcalde Municipal

**ELIANA XIMENA MORALES LOZANO**  
Gestora Social

**LUIS ORLANDO ORTIZ CAYCEDO**  
Secretario General y de Gobierno

**ABRAHAN TIQUE LARA**  
Secretario de Planeación, Infraestructura y Desarrollo

**JAVID SAENZ TIQUE**  
Secretario de Gestión y Desarrollo Social

**RAMIRO RINCON TIQUE**  
Secretario de Hacienda

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

## CONTENIDO

	Pagina
INTRODUCCIÓN .....	
1 MARCO NORMATIVO .....	
2 OBJETIVOS .....	
3 ELEMENTOS ESTRATÉGICOS .....	
4 COMPONENTES DEL PLAN .....	
4.1 Primer Componente: Gestión De Riesgos De Corrupción – Mapa De Riesgos De Corrupción .....	
4.2 Segundo Componente: Racionalización De Tramites .....	
4.2.1 Racionalización De Tramites .....	
4.3 Tercer Componente: Rendición De Cuentas .....	
4.4 Cuarto Componente: Mecanismo Para Mejorar La Atención Al Ciudadano .....	
4.4.1 Mecanismo Para Mejorar La Atención Al Ciudadano .....	
4.5 Quinto Componente: Mecanismo Para La Transparencia Y Acceso A La Información .....	
4.5.1 Mecanismo Para La Transparencia Y Acceso A La Información .....	
4.6 Iniciativa Adicional: Código De Ética Y Buen Gobierno .....	

## ANEXOS

Página

ANEXO 1. Política de Administración de Riesgos .....	
ANEXO 2. Mapa De Riesgos De Corrupción .....	
ANEXO 3. Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción .....	
ANEXO 4. Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites .....	
ANEXO 5. Componente 3: Rendición de Cuentas .....	
ANEXO 6. Componente 4: Mecanismo de Mejoramiento de Atención al Ciudadano .....	
ANEXO 7. Componente 5: Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información Pública ...	
ANEXO 8. Componente 6: Código de Ética y Buen Gobierno .....	

## INTRODUCCION

En aras de dar cumplimiento y proteger la gestión estatal la Alcaldía Municipal de Coyaima procede a la aplicación de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, la Alcaldía Municipal de Coyaima presenta su plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, consistente en prevenir y abatir las prácticas de corrupción, impunidad e impulsar la mejora en la gestión pública con transparencia y calidad, orientada a los resultados, con el propósito de asegurar a la ciudadanía certidumbre en cuanto a las actividades de la administración Municipal, la calidad de sus servicios y el cambio de actitud de sus servidores públicos, garantizando una sólida cultura ética, su profesionalización y honestidad en su desempeño cotidiano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Coyaima, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, anualmente debe elaborarse esta estrategia, enmarcada en seis componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soportes normativos propios:

- a) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos
- b) Las medidas antitrámites
- c) La rendición de cuentas
- d) Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- e) Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Iniciativas Adicionales

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de manera participativa, liderado por el Señor Alcalde y la Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo; con el apoyo de Secretarios, Coordinadores y Servidores Públicos de todas las dependencias vinculados en el desarrollo de los procesos, indicando acciones que buscan el desarrollo de una gestión transparente y con alta participación de la ciudadanía.

## 1. 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:

- Constitución Política de Colombia, art. 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 80 de 1993, Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- 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 270 de 1996, Estatuto de la Administración de Justicia
- 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 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- Ley 678 de 2001, Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Decreto 2170 de 2002, Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
- Ley 909 de 2004, Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.



- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011, por lo 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.
- Decreto 734 de 2012, Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993 y en general todo lo que tiene que ver con la contratación en la administración pública.
- Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1551 de 2012, Por lo cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Decreto 2641 de diciembre 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 2482 de diciembre 2012 (Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión).
- Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 (Lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea y se reglamenta parcialmente las leyes 1341 de 2009 (masificación de Gobierno en Línea) y 1450 de 2011).
- Documento CONPES 3785 de 2013, “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”.
- Decreto 1649 de 2014, Artículos 15 y 55 (Modificación de la estructura del DAPRE).
- 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”
- Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.4.1 y siguientes, señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documentos “estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”.



- Decreto 1081 de 2015, artículo 2.2.22.1 y siguientes, Establece que el plan anticorrupción y de atención al ciudadano hace parte del modelo integrado de planeación y gestión.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción 2015, de la Presidencia de la Republica.
- Manual Único de Rendición de Cuentas de la presidencia de la Republica, departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y el Departamento Nacional de Planeación - DNP.
- Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”).
- 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.
- Decreto 2106 de 2019. "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.



## 2. OBJETIVOS

### Objetivo General

Dar a conocer a las actividades para la promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción a desarrollar en la vigencia 2020, en el marco de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### Objetivos Específicos

- Identificar los posibles riesgos de corrupción que se presenten en el desarrollo de los procesos que adelanta la Administración Municipal de Coyaima.
- Identificar e implementar acciones de racionalización de trámites.
- Garantizar procesos permanentes de rendición de cuentas promoviendo la participación ciudadana.
- Promover mecanismos que permitan mejorar la atención al ciudadano.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública
- Fortalecer la asimilación y compromiso de los servidores públicos frente al Código de Ética de la Administración Municipal

### 3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS

#### Misión

Es la reconstrucción del municipio, volver a creer en lo nuestro, rescatar los recursos para la inversión en el municipio, con nuestra gente, La honestidad, la transparencia, el trabajo en equipo, el respeto y el compromiso en la gestión y buen gobierno se enmarcara dentro de los principios constitucionales y legales, basado en: la inversión social, equidad, participación, transparencia, que nos permitirán enfrentar los desafíos futuros en un ambiente de paz y convivencia ciudadana para alcanzar metas integrales de desarrollo sostenible, para un verdadero proyecto de vida.

#### Visión

Para el año 2035 el Municipio de Coyaima tendrá una comunidad con futuro, con proyección empresarial integral, saludable educada equitativa y en paz; objetivos que permitirán que las generaciones futuras nazcan, crezcan y se desarrollen, en un ambiente emprendedor con los más altos valores sociales, morales éticos y una mejor calidad de vida, una comunidad comprometida con los retos y objetivos del milenio para la construcción de un nuevo país, Con Una Coyaima Con Proyecto De Vida.

#### Valores Éticos Institucionales

- **Compromiso:** Es la disposición y actitud positiva que el servidor público tiene para asumir como propios la misión, la visión, los objetivos corporativos y las estrategias de la Entidad en el desarrollo de las funciones asignadas.
- **Honestidad:** Es la rectitud en el actuar del servidor público, a rechazar cualquier conducta ilícita y abstenerse de realizar actividades que lo desvíen del cumplimiento de la misión institucional, de tal manera que logre conservar su propia estimación y se haga merecedor del respeto de sus compañeros y de la ciudadanía en general.
- **Imparcialidad:** Es cuando el servidor público en todas sus actuaciones, criterios o líneas de conducta demuestra que no tiene prevención a favor o en contra de las personas o de las entidades para proceder o decidir con rectitud.
- **Objetividad:** Implica obrar con juicio, cordura y criterio en el desempeño de las funciones y demás actuaciones. La información que suministre el servidor público debe ser exacta, comprobada y con independencia con referencia a la manera de pensar o de sentir.



- **Profesionalismo:** Es el actuar idóneo del servidor público que aplica todos sus conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas en el desarrollo de sus funciones y trabaja participativamente integrando esfuerzos para la consecución de las metas institucionales.
- **Respeto:** Se manifiesta en el reconocimiento del derecho de las personas con las que se interactúa en su forma de ser, sentir y actuar; así como resolver en forma cordial los desacuerdos.
- **Responsabilidad:** Se orienta hacia el logro de los Objetivos Institucionales, a través de la correcta ejecución de las funciones, protección de los derechos, manejo de los recursos y el reconocimiento de sus actos y omisiones.
- **Transparencia:** Es el comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad, en el actuar de los servidores, quienes dan a conocer, sustentan y comunican de forma ágil, completa y oportuna la información, producto de las decisiones y actuaciones desarrolladas en el ejercicio de las funciones.

#### 4. COMPONENTES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:



##### 4.1 Primer Componente: Gestión De Riesgos De Corrupción – Mapa De Riesgos De Corrupción

Este componente es un conjunto de actividades coordinadas que le permiten a la Administración Municipal de Coyaima identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en cada uno de sus procesos (Función Pública, 2015). Se realiza a través de la elaboración, implementación y seguimiento de un Mapa de Riesgos de Corrupción que debe ser diseñado conforme a la Política de Administración de Riesgos adoptada por la Administración Municipal de Coyaima, consultado y divulgado con la ciudadanía y grupos de interés, y debe tener un monitoreo y seguimiento oportuno. En el marco de este componente la Administración Municipal de Coyaima

ajustó su Mapa de Riesgos Institucional para la vigencia 2020 y por consiguiente, se incluye para esta vigencia como parte de este documento.

## Subcomponentes – Procesos:

### Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos de la Alcaldía Municipal de Coyaima, 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.

Anexo No.01. Política de Administración de Riesgos

### Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Los pasos que comprende este subcomponente son los siguientes:

- **Construcción del Riesgo de Corrupción:** su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad en cada uno de sus procesos.
- **Valoración del Riesgo de Corrupción:** comprende el análisis del riesgo de corrupción y la evaluación del mismo.
- **Matriz de Riesgos de Corrupción:** una vez desarrollado el proceso de construcción del mapa de riesgos de corrupción, se elabora la matriz de riesgo de corrupción

Anexo No.02 Mapa De Riesgos De Corrupción.

### 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 administración municipal de Coyaima, concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación, la cual se realizara en la página web del municipio [www.coyaima-tolima.gov.co](http://www.coyaima-tolima.gov.co) para su consulta por parte de

la ciudadanía en general y es susceptible a ser ajustado de acuerdo con los requerimientos y necesidades expuestas por los usuarios internos y externos.

### **Monitoreo y Revisión**

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

Durante el seguimiento que se realiza cada tres meses a los planes de acción, los líderes de los procesos deben monitorear y revisar el desarrollo y eficacia de los controles a los riesgos de corrupción a su cargo, información que será remitida a la Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo para su revisión, consolidación y ajuste al mapa de riesgos de corrupción en caso de ser necesario.

### **Seguimiento**

La Oficina de Control Interno, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. 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.

La matriz de riesgos de corrupción 2020, diseñada para la vigencia será publicada en la página web: [www.coyaima-tolima.gov.co](http://www.coyaima-tolima.gov.co), con sus respectivas medidas de mitigación y seguimientos.

Anexo No.03. Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción



**MUNICIPIO DE COYAIMA - TOLIMA**

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización
<b>1. Política de Administración de Riesgos</b>	1.1. Socializar la política de Administración de riesgos de gestión y corrupción aprobada	Revisión, Ajuste y Divulgación	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo y Secretaría General y de Gobierno	01 de Marzo de 2020	31 de Marzo/2020
	1.2. Definición de los riesgos de corrupción según la Guía de Administración del Riesgo, en coordinación con los funcionarios y líderes de cada proceso.	Política de Administración del Riesgo	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo y Secretaría General y de Gobierno	01 Enero de 2020	20 de abril de 2020
<b>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1. Realizar y actualizar las matrices de componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción en la Entidad	Riesgos de corrupción identificados por proceso	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo y Secretaría General y de Gobierno	01 de Enero de 2020	31 de Enero de 2020
	2.2. Crear procesos participativos mediante invitación en la página WEB a la comunidad y creación de mesa de trabajo con los servidores públicos de la Alcaldía Municipal y Contratistas para que evalúen y realicen aportes al mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Consejo de Gobierno	01 de Enero de 2020	31 de Enero de 2020
	2.3. Consolidar y Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Consejo de Gobierno en Coordinación con Control Interno	01 de Enero de 2020	31 de Enero de 2020
<b>3. Consulta y Divulgación</b>	3.1. Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la Página Web de la Alcaldía Municipal	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Consejo de Gobierno	01 de Enero de 2020	31 de Enero de 2020
	3.2. Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción de la Alcaldía Municipal para conocimiento y control al interior de la entidad	Correo electrónico y/o Comunicaciones Internas	Consejo de Gobierno	01 de Febrero de 2020	15 de Febrero de 2020
<b>4. Monitoreo y Revisión</b>	4.1. Monitorear los planes de manejo del Mapa de Riesgos	Acta de Reunión con los líderes de cada proceso	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo y Secretaría General y de Gobierno	30/Abril/2020 - 31/agosto/2020 - 31/Diciembre/2020	5/Mayo/2020 - 5/Junio/2020 - 5/Enero/2021
	4.2. Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción	Líderes de los Procesos	30/Abril/2020 - 31/agosto/2020 - 31/Diciembre/2020	5/Mayo/2020 - 5/Junio/2020 - 5/Enero/2021
<b>5. Seguimiento</b>	5.1. Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe de Seguimiento	Oficina de Control Interno	30/Abril/2020 - 31/agosto/2020 - 31/Diciembre/2020	10/Mayo/2020 - 10/Junio/20120 - 10/Enero/2021

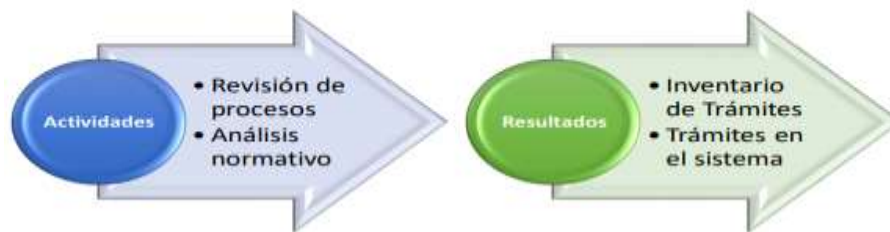
## 4.2 Segundo Componente: Racionalización De Tramites

El proceso de Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración municipal de Coyaima y permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que se prestan, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Las mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Este proceso facilita la metodología para la simplificación de los trámites de la Entidad, la cual se encuentra dividida en 4 fases:

### Fase 1: Identificación de Trámites

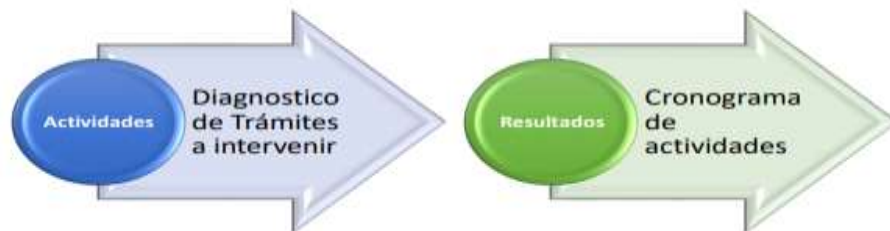


De acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Secretaría General y de Gobierno Municipal, tiene a cargo el rol de Administrador de Trámites ante el SUIT y al interior de la entidad se designaron líderes.

La Ventanilla única y los sitios web <http://www.coyaima-tolima.gov.co/> y [alcaldia@coyaima-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@coyaima-tolima.gov.co) son un mecanismo para la recepción de correspondencia, en donde los ciudadanos pueden radicar sus trámites, consultas quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.

Se solicitó a las cuatro (04) Secretarías actualizar el inventario de trámites, los formatos que se utilizan en las dependencias para la prestación del servicio a los usuarios externos, así como para el desarrollo de las actividades de carácter interno.

### Fase 2: Priorización de trámites



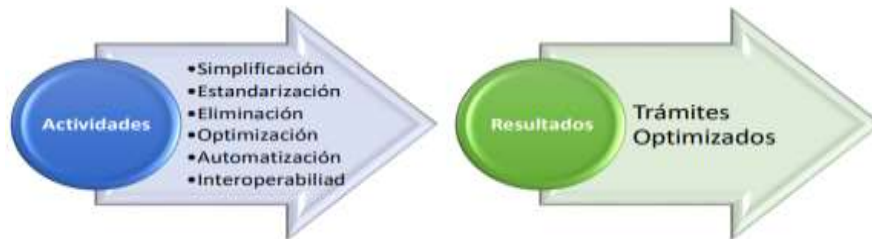




Se hace necesario realizar un nuevo análisis para la priorización de los trámites a racionalizar en la entidad.

La Administración Municipal de Coyaima identificó y priorizó la necesidad de implementar el Sistema de Gestión Documental, como parte de la estrategia de mejorar la atención al ciudadano, pues si bien es cierto, no es un trámite como tal, si influye en el desarrollo de todos los trámites y los actos administrativos diarios.

**Fase 3: Racionalización de trámites**



Presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos a través de la Página Web [www.coyaima-tolima.gov.co](http://www.coyaima-tolima.gov.co) en el Link de quejas y reclamos <http://www.coyaima-tolima.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>.

Sisben en línea.





Publicación en nuestro sitio web documentos y eventos importantes para la fácil consulta del ciudadano.

Establecer sistemas de comunicación interna que garantice que todos los empleados estén al tanto de las actividades que se desarrollen en la administración y puedan orientar de forma veraz a los usuarios.

Pago de trámites en línea



Atención al público de forma atenta, eficaz, eficiente y veraz en las instalaciones ubicada en la carrera 3 con calle 3 Esquina Palacio Municipal y por vía telefónica en la línea (2)278475 de la Alcaldía Municipal.

La Administración Municipal de Coyaima, cuenta con la carta de los derechos y deberes de los usuarios actualizada.

**Fase 4: Interoperabilidad**



### 4.3 Tercer Componente: Rendición De Cuentas

La Alcaldía Municipal utiliza las redes sociales actuales como Facebook para atender las solicitudes y sugerencias. Otra rendición de cuentas, que la administración municipal ha desarrollado a cabalidad, y que concierne a la gestión adelantada durante la vigencia 2019, es la realizada al Departamento Nacional de Planeación (DNP), a los Ministerios adscritos, al Departamento, a los organismos de control, en los sistemas de información creados con este fin como: SICEP Sistema de información para la captura de la ejecución presupuestal, SUI Sistema único de información de servicios públicos, SECOP Sistema Electrónico de Contratación Pública, SUI Sistema Único de Información de Trámites, FUT Formulario único territorial, entre otros. A esta rendición se suma, el reporte sobre la utilización de los recursos provenientes del Sistema General de Regalías – SGR.

Acciones utilizadas para una correcta rendición de cuentas:

**Foro:** es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.

**Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión:** es un acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades.

**Audiencia pública participativa:** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

**Grupo focal:** es una agrupación de personas con diferente formación Académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con Grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.

**Reunión zonal:** 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.

**Mesa de trabajo temática:** 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.

**Encuentros regionales:** estos espacios tienen un alcance mayor que las reuniones zonales, aunque mantienen el mismo espíritu. Se trata entonces de establecer una agenda de discusión mucho más amplia que involucre actores de un territorio que sea considerado una región.

**Asambleas comunitarias:** son unos espacios organizativos de representantes de familias que viven en una comunidad donde se promueven la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma. Su agenda, al tener presente el desarrollo social, es más amplia que las de las reuniones zonales.

**Observatorios ciudadanos:** 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.

**Consejos o espacios formales de participación ciudadana:** son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.

**Entrevistas con los actores:** 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.

**Defensor del ciudadano:** es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejarse o sobre el cual quiere conocer más. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.

**Espacios de diálogo a través de nuevas tecnologías de la información:** Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

#### **4.4 Cuarto Componente: Mecanismo Para Mejorar La Atención Al Ciudadano**

La Administración Municipal de Coyaima actualmente se encuentra dividida en 2 bloques debido a la construcción que se está realizando del CAM, se cuenta con la atención al ciudadano, el Bloque 1 donde funciona el Despacho del alcalde, la Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo, la Secretaria de Hacienda, la Secretaria General y de Gobierno, funciona la Secretaria de Gestión y Desarrollo Social (Coordinación de Salud, Sisben y Programas Sociales), segundo bloque donde encontramos la coordinación de educación, la comisaria de familia, la inspección de policía y la empresa de servicios públicos y un cuarto y un cuarto y último bloque donde se encuentra la coordinación de cultura, deporte y turismo. Cada una de las dependencias cumple con actividades específicas según el proceso de que se trate.

<p><b>CANAL TELEFONICO</b></p>  <p>Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del municipio a través de nuestro canal telefónico así: Línea 8 2278475 de Lunes a Viernes, Lunes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y de Martes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. (atención durante los días hábiles).</p>	<p><b>CANAL VIRTUAL</b></p>  <p>El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: Portal web <a href="http://www.coyaima-tolima.gov.co">www.coyaima-tolima.gov.co</a> dando clic en el menú de "Ciudadanos", ingrese al submenú de "Petición, Quejas y Reclamos". Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a <a href="mailto:alcaldia@coyaima-tolima.gov.co">alcaldia@coyaima-tolima.gov.co</a>.</p>
<p><b>CANAL PRESENCIAL</b></p>  <p>Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la Carrera 3 con Calle 3 Esquina, Palacio Municipal en el Municipio de Coyaima. Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.</p>	<p><b>CANAL ESCRITO</b></p>  <p>Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la Carrera 3 con Calle 3 Esquina. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en el Buzon de Sugerencia ubicado la Secretaria General y de Gobierno.</p>

#### 4.5 Quinto Componente: Mecanismo Para La Transparencia Y Acceso A La Información

La Administración Municipal de Coyaima tiene a disposición de la comunidad la información de carácter Público a través de medios físicos y canales electrónicos, es así que para la presente vigencia se fortalecerá el link de ciudadanos en la página actual institucional [www.coyaima-tolima.gov.co](http://www.coyaima-tolima.gov.co).

Se continuará impulsando la página web de la entidad, mediante el diseño, implementación y socialización del protocolo de comunicaciones y el fortalecimiento de las redes sociales institucionales (Facebook: alcaldía de Coyaima)

Las actividades de más interés son:

- Divulgar horarios de atención al ciudadano, además de actualizar proactivamente el Directorio de los Servidores de la Alcaldía Municipal y de las personas vinculadas por Orden de Prestación de Servicios.
- Habilitar vínculo del SECOP, que permita tener acceso directo a la información contractual, así como autorizaciones, requerimientos o informes del Supervisor o Interventor que den prueba de la Ejecución del Contrato.
- Habilitar vínculo en el SIA OBSERVA, que permita tener acceso directo a la información contractual, así como autorizaciones, requerimientos o informes del Supervisor o Interventor que den prueba de la Ejecución del Contrato
- Publicar el Plan Anual de Adquisiciones y sus reajustes, Plan de Acción, Presupuesto General y demás Planes que estén directamente relacionados con el funcionamiento y Gasto Público de la Alcaldía Municipal.

#### 4.6 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, el cual puede consultarse en la Página Web Institucional [www.coyaima-tolima.gov.co](http://www.coyaima-tolima.gov.co) link Transparencia / Páginas / Normatividad / Resoluciones / Resolución%20N°%20053%20de%202016.pdf#search=codigo%20de%20etica.