

## **RESOLUCIÓN No. 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”**

La Personería Municipal de Coyaima, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994, Ley 1474 de 2011 y,

#### **CONSIDERANDO**

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la 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"*.

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, *"cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"*

Que la ley 87 de 1993, establece claramente los objetivos, características y elementos del Control Interno en las Entidades Oficiales, con fundamento a la prevención de aquellas acciones que atentan contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los Entes Públicos.

Que el plan de Anticorrupción y atención al ciudadano busca crear confianza entre la comunidad y la Entidad; asegurando el control social y las garantías de los derechos mediante procesos transparentes que garanticen la igualdad de oportunidad.

Que por lo expuesto anteriormente.

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar y adoptar el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Personería Municipal de Coyaima (Tolima), para la vigencia 2016, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

**ARTICULO SEGUNDO:** El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, tiene el carácter obligatorio en cuanto a su ejecución, seguimiento y evacuación por parte de los servidores públicos de la Personería Municipal de Coyaima.

**ARTICULO TERCERO:** Para el cabal cumplimiento y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se implementará un plan de acción para el

logro de los indicadores propuestos, el cual hará parte integral del presente documento.

**ARTICULO CUARTO:** El presente Plan será de carácter obligatorio y deberá utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales de la Personería Municipal para mantener estándares de calidad y transparencia.

**ARTICULO QUINTO:** De conformidad a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO se publicará en la página web institucional de la Alcaldía Municipal de Coyaima.

**ARTICULO SEXTO:** La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición Se expide en el despacho de la Personería Municipal de Coyaima, a los treinta y un (31) días del mes de enero del año Dos Mil diecisiete (2017).

**COMUNÍQUESE PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

FIRMADO EL ORIGINAL

**JAYSON DARIO MALDONADO ROA**  
**Personero Municipal de Coyaima**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO

JAYSON DARIO MALDONADO ROA

Personero Municipal  
Coyaima - Tolima

2017

## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE COYAIMA VIGENCIA 2017**

### **INTRODUCCION**

El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Personería Municipal de Coyaima – Tolima- es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes que contienen parámetros. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del Mapa de riesgos de corrupción.

El segundo componente es la Estrategia anti trámites que tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos, facilitando el acceso a la información y ejecución de los mismos y contribuir a optimizar el funcionamiento interno de la entidad mediante el uso de las tecnologías de la información.

La Personería genera confianza en la ciudadanía por lo cual busca facilitar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la Administración Pública y se comprometa en la vigilancia de los recursos del Estado, por lo cual se incluye un tercer componente que es la Rendición de Cuentas.

El cuarto componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que tiene como finalidad establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta la Personería.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Además de los cuatro componentes señalados, La Personería Municipal de Coyaima dentro de este plan incorpora dentro de su ejercicio de planeación estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

### **OBJETIVO**

El objetivo de la Personería Municipal de Coyaima – Tolima- al formular el presente Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano es brindar confianza, promover el ejercicio del control ciudadano, la transparencia en las actuaciones de la entidad y fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Describir y analizar el diagnóstico de la entidad identificando las causas que provocan las debilidades y las fortalezas detectadas.
- Implementar estrategias encaminadas a participar en la lucha contra la corrupción en la Personería Municipal de Coyaima.
- Implementar políticas anti trámites que faciliten el acceso de la comunidad a los servicios ofrecidos.
- Implementar estrategias para ofrecer un excelente servicio a los usuarios.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### Misión:

La Personería Municipal de Coyaima, tiene como misión la representación de la sociedad a través de la vigilancia de la conducta pública, promocionando y divulgando la integridad de los derechos colectivos e individuales, creando una unidad social entre la comunidad e instituciones oficiales, por medio de acciones y estrategias que garanticen un servicio eficiente y eficaz.

### Visión:

La Personería de Coyaima, se reconocerá como una entidad líder en la defensa de los intereses de la comunidad, en el ejercicio de las acciones de vigilancia administrativa y la creación de espacios de participación social.

### Política de calidad:

En la Personería Municipal de Coyaima estamos comprometidos con la ciudadanía a promover, proteger, orientar y defender los derechos Constitucionales y Legales, así como vigilar y controlar las actuaciones de los Servidores Públicos del orden Municipal, y el uso transparente de nuestros recursos financieros y físicos, a través del mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

### Principios

- La generación de confianza de la ciudadanía frente al estado, es el propósito Fundamental del servicio público.
- La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad mediante un trato cortés, amable y considerado.
- Los recursos institucionales deben ser protegidos por todos los integrantes de la Entidad.
- Las decisiones y actividades del servidor público deben garantizar la prevalencia del interés general sobre el interés particular.

- Es ético del servidor público rendir cuentas a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos públicos encomendados y los resultados de una gestión transparente.
- Los bienes públicos están destinados exclusivamente al servicio de la comunidad.
- El mejoramiento continuo permite responder oportunamente a los cambios y exigencias del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados de excelencia.
- Actuar preventivamente frente en beneficio de los intereses de la sociedad, la defensa de los derechos fundamentales, los derechos colectivos y el patrimonio público.
- La transparencia de la función administrativa de todo organismo público debe garantizar el derecho fundamental de las personas al acceso de la información pública.

Valores:

- Respeto por las personas
- Integridad
- Honestidad
- Transparencia
- Justicia
- Responsabilidad

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

1. Constitución Política de Colombia.
2. Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
3. Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
4. Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
5. Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la administración pública).
6. Ley 734 de 2002 (Código único disciplinario).
7. Ley 850 de 2003 (Veedurías ciudadanas).
8. Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos).
9. Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

10. Ley 1474 de 2011 (Dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
11. Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la moralización y la Comisión Nacional ciudadana para la lucha contra la corrupción).
12. Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública.
13. Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública).

### **ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.**

De Conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, se tendrán como elementos de la estructura del Pla Anticorrupción y de atención al ciudadano los siguientes:

- 1). Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2). Medidas para Mitigar los Riesgos.
- 3). Estrategias anti tramites
- 4). Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- 5). Mecanismos para la transparencia y acceso de la información

#### **1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

La elaboración de este mapa se realizó evaluando cada uno de los procesos internos en el ámbito de la ejecución de sus funciones y donde puede existir un riesgo de corrupción, de este proceso se evidencio la permeabilidad de la corrupción en tres Macro procesos de la entidad, así:

- Direccionamiento Estratégico
- Proceso Contractual y Presupuestal
- Trámites y Procedimientos

De cada macro proceso se elabora un cuadro donde se establecen las causas, consecuencia y su nivel.

PROCESO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN-NIVEL
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:</b>  Autorregulación del comportamiento ético de los servidores-Principales funciones	Discrecionalidad no razonada, exceso de poder o autoridad	1. falta de Conocimiento de facultades y funciones 2. Ineficiencia administrativa 3. Falta de capacitación	- Posible extralimitación de funciones - Nulidad actuaciones - Responsabilidad disciplinaria y/o civil-administrativa	<b>MODERADO</b>
	Deficiencia control Interno	1. falta de personal para hacer un control interno autónomo 2. Falta actualizar y poner en práctica el MECI	- Ausencia de control de procesos y procedimientos - Ineficiencia administrativa - Incumplimiento de la norma	<b>ALTO</b>
	Desviación del Poder y Facultades- Uso de facultades para intereses particulares	1. Falta de control Interno disciplinario 2. interpretación errónea de las normas	- Pérdida de legitimidad y credibilidad de la Personería - Violación a la norma	<b>MODERADO</b>
	Falta de seguimiento del cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad	1. No elaboración del Plan de Acción 2. No elaboración de Informe de gestión 3. No elaboración informe pormenorizado de control Interno	- Falta de rendición de cuentas públicas - Falta de seguimiento a las metas y objetivos - No elaboración de plan de mejoramiento	<b>MODERADO</b>

PROCESO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN-NIVEL
<b>CONTRACTUAL Y PRESUPUESTAL:</b> La Personería por su autonomía Administrativa y financiera debe planear y ejecutar presupuesto	Direccionamiento del proceso de contratación para favorecer un contratista	1. Atender intereses particulares 2. Desconocimiento de la ley contractual	- Detrimento Patrimonial de la entidad - Violación de los principios contractuales y de la normatividad legal	<b>BAJO</b>
	Falta de supervisión del objeto contractual	1. Escasez de personal 2. Falta de distribución de funciones	- Posible detrimento patrimonial - Baja en la calidad del servicio	<b>INEXISTENTE</b>
	Fijación de Precios artificialmente bajos o Altos	1. Falta de precisión en la fijación de precios en los estudios previos 2. Desconocimiento ley contractual del Estado	- Altos precios en detrimento del patrimonio - Pérdida de credibilidad en la institución - Baja calidad en productos adquiridos	<b>BAJO</b>
	Falta de Planeación en la actividad contractual	1. No elaboración del plan Anual de adquisiciones 2. No elaboración estudios previos	- No cumplir con los principios contractuales - Incumplimiento obligaciones legales	<b>ALTO</b>
	Elaboración y ejecución Irregular del presupuesto	1. Desconocimiento ley de presupuesto 2. Falta de acompañamiento en la aprobación del presupuesto	- Ejecución irregular del presupuesto - Posible paralización o deficiencia en el servicio - Disciplinarias y penales	<b>MODERADO</b>



PROCESO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN-NIVEL
TRAMITES Y PROCEDIMIENTOS	Ausencia de Procedimientos debidamente adoptados y estandarizados	1. El MECI se ha convertido en documento de anaquel 2. Falta seguimiento al control Interno	- Alta discrecionalidad - Falta de gestión documental - Perdida en la eficiencia y ejecución de las funciones de la entidad	BAJO
	Deficiente capacidad tecnológica	1. debilidad en recursos económicos 2. Dificultad de acceso a las nuevas tecnologías	- No se cuenta con un sitio web propio - No dar cumplimiento a la atención en línea de algunos trámites	ALTO
	Generación Controles preventivos tardíos	1. escases de Personal 2. Sobrecarga laboral	- Ineficacia en la función preventiva del Ministerio Público	BAJO
	Falta de medios efectivos de recepción de quejas, Reclamos y peticiones	1. No existe buzón de sugerencias, peticiones y reclamos 2. Falta de procesos claros de recepción de peticiones, quejas y reclamos	- Falta de interacción con la comunidad como elemento de autoevaluación de la entidad	MODERADO
	Falta o inobservancia de mecanismos de evaluación del personal	1. Desconocimiento de las normas de carrera administrativa 2. Falta de capacitación 3. Escases de Personal	- No cumplimiento normas laborales de carrera administrativa - No elaboración políticas de bienestar laboral	MODERADO

## 2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Siguiendo la metodología planteada la Personería Municipal de Coyaima presenta las siguientes medidas de mitigación del riesgo de corrupción en sus macro procesos:

### *Direccionamiento Estratégico:*

RIESGO	ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Discrecionalidad no razonada, exceso de poder o autoridad	Implementar un programa de capacitación Adquirir material de consulta	<b>Meta:</b> Evitar las quejas por extralimitación de funciones <b>Indicador:</b> No. de queja-No. de investigaciones contra funcionarios de la entidad/No. sanciones	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral
Deficiencia control Interno	Actualizar e implementar el MECI con colaboración armónica entre las entidades municipales (convenios) Establecer acciones de control interno	<b>Meta:</b> Implementar al menos el 80% del MECI. <b>Indicador:</b> No. de procesos y procedimientos estandarizados	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral

Desviación del Poder y Facultades-Uso de facultades para intereses particulares	Actualización y seguimiento al cumplimiento del código de ética de la Personería Municipal Optimizar el proceso de recepción de Quejas contra funcionarios de la entidad	<b>Meta:</b> Evitar la desviación del Poder en las distintas actividades de la Personería <b>Indicador:</b> No. de quejas/No. de investigaciones contra funcionarios de la entidad	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral
Falta de seguimiento del cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad	Hacer efectivo el proceso de evaluación, autoevaluación y seguimientos del MECI Elaborar anualmente el plan de acción, informe de gestión e informe pormenorizado de control interno	<b>Meta:</b> Realizar un seguimiento real de los indicadores de gestión de la entidad. <b>Indicador:</b> No. de reuniones de seguimiento/ No. de productos	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral

**Contractual y Presupuestal:**

RIESGO	ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Direccionamiento del proceso de contratación para favorecer un contratista	Capacitación funcionarios en temas contractuales, seguimiento interno a convocatorias	<b>Meta:</b> Evitar direccionamiento de la actividad contractual <b>Indicador:</b> No. de queja- No. de investigaciones contra funcionarios de la entidad/No. sanciones	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral
Falta de supervisión del objeto contractual	supervisar cada contrato celebrado	<b>Meta:</b> Todos los contratos con supervisión <b>Indicador:</b> No. de contratos celebrados/No. de quejas por no cumplimiento	Se Aplicara todo el año
Fijación de Precios artificialmente bajos o Altos	- Solicitud de tres cotizaciones - Verificación de precios históricos - Control a los estudios previos	<b>Meta:</b> Garantizar la transparencia en la contratación <b>Indicador:</b> No. Procesos contractuales/No. observaciones por precios	Se Aplicara todo el año
Falta de Planeación en la actividad contractual	- Elaboración plan anual de compras a 15 de Enero de 2017	<b>Meta:</b> Cumplimiento ley 1437	Se Aplicara todo el año

	- Seguimiento estudios previos	<b>Indicador:</b> Fecha elaboración	
Falta de Planeación en la actividad contractual	Designar un funcionario que este encargado de la actividad contractual	<b>Meta:</b> Privilegiar el Principio de Planeación <b>Indicador:</b> No. de observaciones al proceso contractual	Se Aplicara todo el año
Elaboración y ejecución Irregular del presupuesto	Elaborar proyecto de presupuesto desde el mes de Octubre- Publicar Proyecto Seguimiento solicitud de CDP	<b>Meta:</b> Cero tolerancia a la falta de planeación presupuestal <b>Indicador:</b> No. de quejas o reclamos	Se Aplicara todo el año

**Trámites y Procedimientos:**

RIESGO	ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Ausencia de Procedimientos debidamente adoptados y estandarizados	Ejecutar el MECI y hacer seguimiento estricto	<b>Meta:</b> Implementar el MECI en los procesos y procedimientos <b>Indicador:</b> No. de procesos y procedimientos estandarizados	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral
Deficiente capacidad tecnológica	Alianza estratégica entre Alcaldía, Concejo y Personería Actualización equipos	<b>Meta:</b> Todos los equipos actualizados página web actualizada <b>Indicador:</b> No. de equipos actualizados/No. de actualizaciones de página web	Se Aplicara todo el año
Generación Controles preventivos tardíos	Ejercer las acciones preventivas en actividades Contractuales, salud, infancia adolescencia y juventud	<b>Meta:</b> garantizar el ejercicio pleno de las funciones de la Personería Municipal <b>Indicador:</b> No. de controles preventivos elaborados por la Personería	Se Aplicara todo el año.
Falta de medios efectivos de recepción de quejas, Reclamos y peticiones	- Elaboración y publicación formato de peticiones, quejas y reclamos- crear página web - Atención en veredas	<b>Meta:</b> Mejorar el sistema de PGR <b>Indicador:</b> No. de quejas presentadas año2013/ No. de quejas presentadas año2012	Se Aplicara todo el año.

Falta o inobservancia de mecanismos de evaluación del personal	Ejecutar la evaluación de personal de Carrera Administrativa siguiendo metodología DAFP	<b>Meta:</b> Evaluar al personal de Carrera Administrativa <b>Indicador:</b> No. de funcionarios en carrera administrativa/No. funcionarios evaluados	Se Aplicara todo el año-seguimiento especial mes de Diciembre

### 3. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

La Personería Municipal de Coyaima (Tol.) adopta y cumplirá en lo que respecta a su competencia y relaciones administrativas con la comunidad el Decreto 0019 de 2012.

En la Personería Municipal no se exigirán requisitos excesivos que no estén prescritos e igualmente mediante la página web del municipio se establecerán formatos de PQR y los formatos de las acciones constitucionales, así como el Derecho de Petición.

### 4. ESTRATEGIAS MEJORAMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

El principal objetivo de la Personería Municipal es la atención al ciudadano en condiciones dignas y efectivas logrando mantener legitimidad de las funciones de esta agencia del Ministerio Público, en el trabajo metodológico se estableció las siguientes estrategias:

**4.1. Desarrollo de un ambiente apto para el trabajo interno y la atención a la comunidad: Se gestionará la asignación de recursos y la cultura de la autogestión para fortalecer continuamente el espacio de trabajo del equipo de la Personería Municipal con el fin de mejorar la atención a los usuarios.**

#### Objetivo General:

Adelantar acciones y gestión para que la infraestructura física de la Personería Municipal de Coyaima pueda satisfacer las necesidades del personal adscrito a la Institución y de la ciudadanía usuaria de los servicios que presta esta entidad.

#### Objetivos Específicos:

1. Identificar las necesidades de la Personería Municipal en cuanto a infraestructura y dotación.
2. Adelantar los trámites y acciones para suplir las necesidades encontradas en la infraestructura y dotación de la Personería Municipal.

**Actividades:**

Actualizar el inventario de la infraestructura y dotación de la Personería Municipal.

Establecer relación de necesidades, desde una perspectiva objetiva del responsable, teniendo en cuenta las solicitudes y recomendaciones recibidas en las reuniones realizadas para el tema.

Hacer los ajustes necesarios, en infraestructura y dotación de la Personería Municipal, para el correcto desarrollo de sus funciones.

**5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN****Objetivo de la Transparencia y Acceso a la Información:**

El objetivo de la Personería Municipal de Coyaima es garantizar el acceso a la información de la entidad a la ciudadanía, utilizando la página web de la Entidad y el propio Despacho para tal efecto.

**Estrategia General de Transparencia y Acceso a la Información**

La Personería Municipal de Coyaima utilizará tanto las herramientas tecnológicas de la Entidad como las del Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones y medios físicos para publicar la información y permitirle al ciudadano acceder a la misma siguiendo los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

**La garantía del derecho de acceder a la información pública 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.
- La Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, "transparencia y acceso a información pública", la Personería Municipal de Coyaima iniciara las gestiones pertinentes con el fin de promover el principio de publicidad de cada uno de sus actos, proponiéndose colgar en la página web de la entidad territorial en el link de la personería todo el conjuntos de documentos que impliquen gestión administrativa propio de este organismo de control con el fin de que la ciudadanía tenga conocimiento y publico acceso a la misma, debiéndose destacar la importancia de complementar esta gestión con el cargue de minutas de peticiones, quejas reclamos, tutelas

etc, con el fin de que el ciudadano pueda acudir más ágilmente desde el seno de su hogar u oficina a los servicios asistenciales de la personería de Coyaima.

La personería de Coyaima también se propone establecer oportunidades de mejora en estos procesos, determinando en la práctica cotidiana, qué otra información es útil para los ciudadanos y establecer estrategias encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano; lo anterior se relaciona con la necesidad de articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.

Finalmente se aclara que de este plan hace parte integral el plan de acción de la Personería Municipal para el año 2017.

FIRMADO EL ORIGINAL

**JAYSON DARIO MALDONADO ROA**  
**Personero Municipal de Coyaima**