

2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



OSWALDO MAURICIO ALAPE ARIAS
ALCALDE MUNICIPAL





EQUIPO DE GOBIERNO

1

OSWALDO MAURICIO ALAPE ARIAS

Alcalde Municipal

GINNA PATRICIA FRIAS FERNANDEZ

Gestora Social

WILLIAM WALTER LUNA

Secretario General y de Gobierno

ABRAHAM TIQUE LARA

Secretario de Planeación, Infraestructura y Desarrollo

JUAN CARLOS LOZANO MORALES

Secretario de Gestión y Desarrollo Social

LUIS ORLANDO ORTIZ CAICEDO

Secretario de Hacienda

CAROL FERNANDA GALEANO GARZON

Jefe de Control Interno





CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	04
2. GENERALIDADES	05
2.1 Fundamento Legal	05
2.2 Objetivo General del Plan	07
2.3 Elementos Estratégicos	07
2.4 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	09
3. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	10
3.1 Gestión de Riesgos de Corrupción	10
3.1.1 Subcomponente Política de Administración de Riesgo	10
3.1.2 Subcomponente Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción	11
3.1.3 Subcomponente Consulta y Divulgación	11
3.1.4 Subcomponente Monitoreo y Revisión	11
3.1.5 Subcomponente Seguimiento	12
4. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	13
4.1 Estrategia de Racionalización de Trámites	13
4.1.1 Identificación de los Trámites	14
4.1.2 Priorización de Trámites	14
4.1.3 Racionalización de Trámites	15
5. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	17
5.1 Diseño de Estrategia de la Rendición de Cuentas	17
5.1.1 Subcomponente Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	18
5.1.2 Subcomponente Dialogo con la Ciudadanía y sus Organizaciones	18
5.1.3 Subcomponente Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	18
6. CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
6.1 Descripción de Términos y Lineamientos Especiales	19
6.1.1 Subcomponente Fortalecimiento de los Canales de Atención	20



6.1.2 Subcomponente Talento Humano	21
6.1.3 Subcomponente Normativo y Procedimental	21
6.1.4 Subcomponente Relacionamiento con el Ciudadano	21
7. QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	22
7.1 Lineamientos de los Instrumentos de Gestión de Información	22
7.1.1 Subcomponente Transparencia Activa	22
7.1.2 Subcomponente Transparencia Pasiva	23
7.1.3 Subcomponente Instrumentos de Gestión de la Información	23
7.1.4 Subcomponente Criterios Diferencial de Accesibilidad	23
7.1.5 Subcomponente Monitoreo de Acceso a la Información Publica	24
8. INICIATIVA ADICIONAL: CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	25
9. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	26
9.1 Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a Diciembre de 2016	26
ANEXOS	27



1. INTRODUCCIÓN

La formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en cabeza del señor Alcalde **OSWALDO MAURICIO ALAPE ARIAS** y la Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo Municipal se realizó considerando los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación - DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



2. GENERALIDADES

2.1 Fundamento Legal

- ✚ 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.
- ✚ Decreto 1649 de 2014, Artículos 15 y 55 (Modificación de la estructura del DAPRE).
- ✚ 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.
- ✚ 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”)

2.2 Objetivo General del Plan

- ✚ Establecer estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir y mitigar el riesgo de corrupción, faciliten el acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la comunidad, optimizando la eficiencia administrativa y recursos.

2.3 Elementos Estratégicos

✚ 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.





Visión

Para el año 2025 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.

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.





RESPECTO:

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.

2.4 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
4. Rendición de Cuentas.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativa adicional: Código de Ética y Buen Gobierno



3. PRIMER COMPONENTE:

10

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN — MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3.1 Gestión de Riesgos de Corrupción

Esta herramienta 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:

3.1.1 Subcomponente Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, es importante resaltar que para la entidad es inadmisibles la materialización de algún riesgo de corrupción ya que lesionaría la imagen, credibilidad y transparencia 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 administración del riesgo se contemplarán los riesgos de corrupción, a partir de ahí se realizara monitoreo a dicha Política, teniendo en cuenta: objetivos que se espera lograr, estrategias para establecer su desarrollo; acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.



Con esta policita propenderá por el adecuado tratamiento de los riesgos administrativos y de corrupción de los procesos de la Alcaldía Municipal de Coyaima, a través de los elementos: identificación, análisis y valoración de los riesgos, para su trazabilidad, registro y monitoreo. **Anexo No.01. Política de Administración de Riesgos.**

11

✚ **Anexo No.02. Gestión de Riesgos de Corrupción,** Se identifican los riesgos asociados a cada proceso su causa, acciones, indicadores y políticas de manejo, adicionalmente se ha asignado personal para el monitoreo del riesgo y sus indicadores.

3.1.2 Subcomponente Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción

La Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo sirvió de facilitador en el proceso de Gestión de Riesgos de Corrupción con las dependencias, para identificar el Riesgo de cada proceso de la Administración Municipal, que tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias; su valoración tiene como principal objetivo medir el riesgo inherente. Es decir, determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto, con el fin de establecer la zona de riesgo inicial; y su Matriz del Riesgo que una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la Matriz de Riesgos de Corrupción correspondiente. (**Anexo No.03 Mapa De Riesgos De Corrupción**).

3.1.3. Subcomponente Consulta y Divulgación

La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción lo realizara la Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo, quien servirá de facilitador en el proceso de Gestión de Riesgos de Corrupción con las dependencias. La 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.

Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación, la cual se realizara en la página web 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.

3.1.4. Subcomponente Monitoreo y Revisión





Los Jefes de Dependencia en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos, teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características es una actividad difícil de detectar.

12

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.

3.1.5. Subcomponente Seguimiento

La oficina de Control Interno, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción.

El seguimiento se realiza tres (3) veces al año, así:

- ✚ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.
- ✚ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre.
- ✚ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.



4. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

4.1 Estrategia de Racionalización de Tramites

La Administración municipal, ha realizado diferentes actividades destinadas a la racionalización y simplificación de los trámites que se brindan a la comunidad en general, propendiendo por la eficiencia y transparencia en la gestión y hacer más fácil la relación del ciudadano con Municipio (**Anexo No.04. Racionalización de Trámites**).

Los avances alcanzados en la implementación de la estrategia anti-trámites están enmarcados en la siguiente normatividad:

- Estrategia de Gobierno en línea.
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

✚ Simplificación de procedimientos internos.

Con la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la Alcaldía del Municipio de Coyaima pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.





4.1.1 Identificación de los Trámites

Se solicitó a cada una de las Secretarías y Coordinaciones, actualizar el inventario de trámites, los formatos o formularios que se utilizan en las dependencias para la prestación del servicio a los usuarios externos, así como los utilizados para el desarrollo de las actividades de carácter interno.

14

Es preciso aclarar que, cada uno de los trámites que debe realizar el ciudadano ante la administración municipal, deben estar regulados bajo un componente normativo y legal, dándole validez jurídica al trámite.

La Administración Municipal de Coyaima deberá empezar a inscribir los trámites y servicios en el aplicativo SUIT que es el Sistema Único de Información de Trámites, fue creado por la Ley 962 de 2005 como único instrumento de difusión de los requisitos que exige la administración pública en los diferentes niveles, para la realización de trámites que ofrece la entidad. Adicionalmente el Decreto Ley 019 de enero del 2012 en su artículo 40, menciona que: *“para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal. El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación.”*

De acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la *Secretaría General y de Gobierno*, 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 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.

4.1.2 Priorización de Trámites





La actualización del inventario de trámites y servicios es un proceso continuo que permitirá realizar la simplificación de trámites, logrando la reducción de pasos y requisitos de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

Durante el periodo anterior se priorizó los siguientes trámites como Expedición de certificado de Estratificación, Certificado de sana posesión y Permiso para eventos masivos, entre otros. Se hace necesario realizar un nuevo análisis para la priorización de los trámites a racionalizar en la entidad.

La Administración Municipal identificó y priorizó la necesidad imperiosa de la implementación de un 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

4.1.3 Racionalización de Trámites

Se implementaron acciones encaminadas a mejorar los trámites y procedimientos administrativos, se trabajó en la racionalización de los trámites identificados como priorizados:

- Presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos a través de la Página Web www.coyaima-tolima.gov.co en el Link de quejas y reclamos, de igual forma se actualiza de forma permanente e incluye los informes de los planes, programas y proyectos que serán desarrollados y que se están desarrollando en la administración municipal.
- 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.
- 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 está trabajando en la construcción y socialización de la carta de los derechos y deberes de los usuarios y su publicación en la web, la socialización del portafolio de trámites y servicios y el diseño y aplicación para medir la satisfacción del ciudadano con relación a los trámites y servicios del Municipio.



5. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

5.1 Diseño de la Estrategia de 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. (**Anexo No.05 Rendición de Cuentas**).

De otra parte, la Alcaldía 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 2016, 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, SUIT 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.



Para la Administración municipal **AHORA SI COYAIMA, UN GOBIERNO PARA TODOS**, es muy importante conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre nuestra gestión y ejecución de los recursos públicos y los impactos que estos han generado a la comunidad. Es por esto que se diseñara un formato de evaluación de la audiencia pública el cual será entregado al terminar la audiencia y servirá como mecanismo de retro alimentación y mejoramiento continuo para la entidad.

18

5.1 .1 Subcomponente Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible

De manera constante se actualiza la página web www.coyaima-tolima.gov.co sobre los avance de los proyectos de mayor impacto y se emiten actividades y eventos. De igual forma, se coloca a disposición un informe de gestión durante cada vigencia presentando el grado de cumplimiento de las metas de los proyectos y programas del Plan de Desarrollo, donde se detalla la situación encontrada en cada uno de los sectores de inversión.

5.1.2 Subcomponente Diálogo con la Ciudadanía y sus Organizaciones

La Alcaldía de Coyaima hace uso de las tecnologías de la información y comunicación para desarrollar un proceso de rendición de cuentas permanentes, a través de la publicación de noticias, acontecimientos e información de interés general. Se utilizan las redes sociales tales como Facebook Alcaldía, para recibir y atender inquietudes y sugerencias, creando una comunicación que permite una relación más cercana y de confianza. También se realizara Rendición de Cuentas, donde se pone a disposición de la comunidad, un informe de la gestión y durante la audiencia se escucha las inquietudes e interrogantes de los ciudadanos que se han inscrito.

5.1.3 Subcomponente Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional

Durante el proceso de Rendición de Cuentas que desarrolla la Administración Municipal se realiza evaluación al evento realizado.





6. CUARTO COMPONENTE:

19

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.1 Descripción de Términos y Lineamientos Especiales

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.

La Administración Municipal de Coyaima actualmente se encuentra dividida en cuatro bloques, en donde cada uno cuenta con la atención al ciudadano, el Bloque 1 se encuentra ubicado en la Carrera 3 con Calle 3 Esquina donde funciona el Despacho del alcalde, la Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo, la Secretaria de Hacienda, el Bloque 2 funciona la Secretaria de Gestión y Desarrollo Social (Coordinación de Salud, Sisben y Programas Sociales), un tercer 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 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.

La Administración Municipal está trabajando en las siguientes acciones:

- ✚ Actualizar y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad, así como elaborar y publicar la carta de trato digno al ciudadano.
- ✚ Personal para el manejo y atención de los programas especiales y sociales.





- ✚ Aplicación de estrategias efectivas en los trámites: Reducción de documentos, de requisitos, de costos, de tiempo y de duración del trámite.
- ✚ Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC.
- ✚ Creación de la oficina de información y atención al usuario, oficina encargada de todo el proceso de recepción y trámite de quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.
- ✚ Acceso por medio de la página web www.coyaima-tolima.gov.co a: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

6.1.1 Subcomponente Fortalecimiento de los Canales de Atención

- ✚ Atención presencial: en el horario martes a viernes de 7:00 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y el sábado de 7:00 am a 1:00 pm.
- ✚ Atención Telefónica: en el horario martes a viernes de 7:00 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y el sábado de 7:00 am a 1:00 pm en la línea telefónica (8)2278475 Fax (8)2278475.
- ✚ Portal Web Sistema atención al ciudadano: Sitio web <http://www.coyaima-tolima.gov.co/>, opción atención a la ciudadanía, disponible las 24 horas del día.
- ✚ Correo electrónico: alcaldia@coyaima-tolima.gov.co y los de cada una de las secretarías, coordinaciones y demás, los cuales se encuentran publicadas en la página web institucional.

Anexo No.06 Términos en el Trámite de las Peticiones

Clase	Termino
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción





6.1.2 Subcomponente Talento Humano

Este año, se espera implementar el Plan Institucional de Capacitación de Funcionarios en temáticas como cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales.

21

Además de promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la alcaldía municipal mediante campañas comunicacionales para resaltar la importancia de la atención al ciudadano. Así mismo, se proyecta implementar el sistema de incentivos no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

6.1.3 Subcomponente Normativo y Procedimental

Se tiene proyectado identificar y documentar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, los trámites y otros procedimientos administrativos, creando los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas.

Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, diseñar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno y definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con la comunidad, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.

6.1.4 Subcomponente Relacionamiento con el Ciudadano

Para la presente vigencia se tiene proyectado realizar la medición semestral de percepción de satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.



7. QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

7.1 Lineamientos de los Instrumentos de Gestión de Información

Para dar 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 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. **Anexo No.07 Transparencia y Acceso a la Información**

7.1.1 Subcomponente Transparencia Activa

La Administración Municipal 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 atención al ciudadano en la página actual institucional. Se continuará impulsando la página web de la entidad, mediante el diseño, implementación y socialización del protocolo web y el fortalecimiento de las redes sociales institucionales.

Las actividades de más interés son:

- Divulgar horarios de atención al Público, además de actualizar proactivamente el Directorio de los Servidores de la Alcaldía Municipal y de las personas vinculadas por Prestación de Servicios.





- Divulgar números de teléfono, direcciones físicas y electrónicas oficiales, monitoreando permanentemente el fácil y libre acceso a ellas por parte de la Comunidad en General.
- 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.
- 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.

7.1.2 Subcomponente Transparencia Pasiva

Se tiene como obligación responder las solicitudes de acceso a la Información, dentro de los términos de Ley, por tanto garantizaremos el adecuado trámite de las solicitudes de Información, tal cual como quedo establecido dentro de nuestro Cuarto Componente, teniendo en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015.

Bajo las directrices de la Secretaria General y de Gobierno y Control Interno se trabaja en la forma y la ruta para dar oportunidad en las respuestas a los diferentes tipos de solicitudes que realiza la comunidad en general, sin embargo es necesario la actualización de dichas directrices teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015.

7.1.3 Subcomponente Instrumentos de Gestión de la Información

En la presente vigencia a través de la Secretaria General y de Gobierno trabajara este subcomponente por fases, debido a la complejidad de los instrumentos de gestión de la información y la disponibilidad de recursos, empezara por realizar un borrador del Programa de Gestión Documental.

7.1.4 Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad

Se facilitara el acceso a la información física y electrónica, a poblaciones específicas como grupos Étnicos y Culturales, y en situación de discapacidad diseñados en otro idioma o lengua, que permitan el acceso y la comprensión de la Información Pública a nuestro gran número de Población Indígena.





7.1.5 Subcomponente Monitoreo de Acceso a la Información Pública

La Secretaria General y de Gobierno realizara informe de solicitudes de acceso a la información que contendrá el número de solicitudes recibidas, las que fueron trasladadas a otra Entidad, el tiempo de respuesta y el número de solicitudes a las cuales no se les dio respuesta.



8. 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.

Donde es importante realizar jornadas de trabajo para la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Además deberá ser comunicado, socializado y sensibilizado a través de la Coordinación de Talento Humano en el procedimiento de inducción y reinducción, quien tendrá en cuenta como herramienta para gestionar el fortalecimiento de la Ética Pública en el ejercicio de la Función Administrativa, del cual se llevarán a cabo seguimientos pertinentes, y actualizaciones si se considera pertinente.

Anexo No.08 Código de Ética y Buen Gobierno.



9. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

26

En cumplimiento a las normas y los parámetros establecidos por el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 y la Guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2”, la Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo Municipal en junto con la Oficina de Control Interno deben elaborar el **Formato de Seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** por el propósito de verificar las acciones contempladas en el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del Municipio de Coyaima.

Los informes se deben realizar en los siguientes cortes: Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31.

9.1 Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a Diciembre de 2016.

La Oficina de Control Interno efectuó el respectivo seguimiento a las estrategias instauradas por la Administración Municipal **AHORA SI COYAIMA, UN GOBIERNO PARA TODOS**, conforme a los procesos institucionales, como son la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y acceso a la información, la iniciativa adicional donde se incluyó el Código de Ética y Buen Gobierno, este último, un nuevo componente que será evaluado para la vigencia 2017.

Anexo No.09 Informe de Seguimiento

