



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ
Nit. 800.100.050-1



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA CARMEN DE APICALA
VIGENCIA 2020



TABLA DE CONTENIDO

PÁG.

1.	INTRODUCCION	3
2.	MARCO CONCEPTUAL	4
3.	NORMATIVIDAD	7
4.	OBJETIVO GENERAL.....	10
5.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	10
6.	MISION	11
7.	VISION	11
8.	PRINCIPIOS.....	11
9.	ELEMENTOS ESTRATEGICOS DEL PLAN DE DESARROLLO	12
10.	METODOLOGÍA	12
11.	COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION	12
11.1.	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
11.2.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	17
11.3.	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	22
11.4.	MECANISMO Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO	25
11.4.1.	INTRODUCCION	25
11.5.	MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	31
11.6.	INICIATIVAS ADICIONALES.	36
11.6.1.	COMPROMISO LUCHA CONTRA LAS PRACTICAS CORRUPTAS.	36



1. INTRODUCCION

De acuerdo a la necesidad de contar con un mecanismo que permita la planeación de las estrategias de la entidad en torno a la lucha contra la corrupción, transparencia de la gestión y la disposición de recursos para la atención al ciudadano la Alcaldía del Carmen de Apicalá en cabeza del Señor Alcalde GERMAN MOGOLLON DONOSO. Comprometido con el desarrollo de la ciudad y el fomento de los valores institucionales y dando cumplimiento con lo establecido en la ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y en el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 de la Función pública, además hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y está contemplado dentro de la Política de Transparencia y Política de Participación Ciudadana.

El **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**” permite la modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción estableciendo una metodología que integra las políticas definidas por la Alcaldía del Carmen de Apicalá, la elaboración fue realizado de manera participativa, liderado por el Señor Alcalde y la Secretaría de Planeación; con el apoyo de Secretarios, Directores 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.

El buen gobierno asegura que la corrupción sea mínima. Durante el proceso de la toma de decisiones tiene en cuenta el sentir de las minorías; así como, la priorización de políticas enfocadas hacia poblaciones vulnerables. De igual manera, trabaja por las necesidades presentes y futuras de la sociedad, con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus habitantes y contribuir al desarrollo de la Entidad Territorial.

la Alcaldía del Carmen de Apicala adopta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano como una herramienta administrativa y de oportunidad de mejora, en el que se pretende cerrarle el paso a los agentes demandantes y oferentes de la corrupción, para el que se requiere del compromiso y adhesión al código de ética de todos los servidores públicos.



2. MARCO CONCEPTUAL

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que se obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

Por lo tanto, se debe conocer los datos necesarios para comprender como se debe diseñar el Plan Anticorrupción, bajo las premisas de transparencia y prevención de los eventos de corrupción, estos que se encuentran a través de las guías que ofrece el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y otras entidades de carácter público.

Es por esto, que para tener una concepción más clara y precisa de la estructura del Plan Anticorrupción, se definirá los siguientes conceptos a cerca del mismo:

Acciones: Hace referencia a la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

Administración de riesgo: Un proceso efectuado por la Alta Dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos: El enfoque de riesgo no se determina solamente con el uso de la metodología, sino logrando que la evaluación de los riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planeación.

Categoría (controles): Se refiere al momento en el cual se realizan las acciones concretas de manejo del riesgo. Este puede ser: Preventivo, Directivo y Correctivo.

Controles existentes: Explica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

Eficacia: Es la estimación del grado de mitigación del riesgo, bien sea sobre el impacto o la probabilidad. Este puede ser: Excelente, muy bueno, insatisfactorio, pobre, no definido.

Evento o causa: Se refiere al incidente o situación, que ocurre en un lugar y en un intervalo de tiempo dado.

Impactos: Son las consecuencias que pueden ocasionar a la organización la materialización del riesgo, la credibilidad, la transparencia y la justicia de las entidades del Estado, que afectan los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración.



Mapas de riesgos: Son las herramientas metodológicas que permiten hacer un inventario de los riesgos ordenado y sistemáticamente, definiéndolos y haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Opciones de Manejo: Hace referencia a las opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual

Plan de contingencia: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene sanciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

Plan de manejo del Riesgo: Se refiere al Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la dirección.

Probabilidad: La probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado.

Responsables: Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta solución.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar en servicio o la gestión de la entidad

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Honestidad: es el valor que mueve a una persona a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida.

Responsabilidad: es la capacidad de responder por los actos, dando una respuesta interna de asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desacierto en cada decisión.

Compromiso: es ir más allá del simple deber, trascender la forma y lograr el deber de ser.

Lealtad: es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la patria.



Respeto: es actuar con preocupación y consideración hacia los demás, reconociendo sus derechos.

Transparencia: es la claridad y limpieza constante en las actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago y en cualquier lugar, con la cabeza en alto y sin bajar la mirada.

Eficiencia: es la capacidad de lograr, con el trabajo, lo que se propone sacándole al máximo provecho a las virtudes y capacidades.

Pertenencia: es la identificación con la entidad a la que pertenece, sintiéndose parte de ella y caminando a la misma dirección.

Tolerancia: es la capacidad de entender y aceptar las posiciones y actuaciones de los demás, aunque sean diferentes a las propuestas.

Supervisión: requisito esencial en la auditoria, que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para asegurar que los procedimientos, técnicas y pruebas que realizan, se vinculen en forma competente y eficaz, con los objetivos que se persiguen.

Reducir el riesgo: (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.

Riesgo: Es la posibilidad de que suceda algún evento que puede tener un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencia.

Riesgo Absoluto: Se refiere al máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional de los funcionarios.

Riesgo con Controles: Hace relación al máximo riesgo con los efectos mitigantes de los controles existentes y que son efectivos.

Riesgo de corrupción: la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Riesgo institucional: Están asociados a los riesgos propios de los procesos administrativos definidos por la entidad.

Riesgo Residual: Es el riesgo que subsiste después del tratamiento.

Tramite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como tramite).



Valoración del Riesgo: Es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

3. NORMATIVIDAD

La siguiente es la normatividad vigente asociada al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Constitución Política de Colombia (Artículo 20): “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”

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.” En el artículo 33 establece “Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.

En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.”

Ley 872 de 2003: “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”. En el literal d) del artículo 5 establece “Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema”.

Decreto 3622 de 2005: “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.”, en su artículo 7 establece que: “c) La democratización de la administración pública. Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición

social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad;”



Decreto 962 de 2005: “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”

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.” en su artículo 73 establece “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. “, y el artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares



exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. “

Ley 1508 de 2012: “Por la cual se establece el régimen jurídico de las Asociaciones Público-Privadas, se dictan normas orgánicas de presupuesto y se dictan otras disposiciones.”

Decreto 1467 de 2012: “Por el cual se reglamenta la Ley 1508 de 2012.”

Decreto 2641 de 2012: “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”

Decreto Ley 019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”

Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Decreto 1166 de 2016: “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del Libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.”

Decreto 124 de 2016: “Por el cual se sustituye el Título IV 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 612 de 2018: “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.”

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Documento que establece los lineamientos y pautas para formular y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción, Versión 2, 2015.



4. OBJETIVO GENERAL

El Gobierno de Gestión, Honestidad y Desarrollo Social, Se compromete a Establecer las acciones que la Alcaldía desarrollará para fortalecer la transparencia, la lucha contra la corrupción y la gestión en la optimización de los procesos diseñados para una buena administración y control del plan anticorrupción y atención al ciudadano, de acuerdo a la ley 1474 de 2011 para el año 2020 y dar cumplimiento a los requerimientos de la legislación vigente nacional.

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Alcaldía del Carmen de Apicalá conforme a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y Ley 1757 de 2015.
- Desarrollar estrategias para la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción.
- Identificar, analizar y valorar todos los riesgos de corrupción con el fin de disminuir sus probabilidades de materialización.
- Hacer control Adecuado a los Riesgos de Corrupción
- Desarrollar, ejecutar y realizar seguimiento a una política eficiente para la administración de los riesgos identificados en la Alcaldía.
- Implementar en los empleados de la entidad, la cultura de servicio al ciudadano, contribuyendo al fortalecimiento del desarrollo institucional, mejorando así los canales de comunicación y participación de las personas.
- Integrar a los ciudadanos con la Alcaldía de manera constantemente, para así lograr un mayor proceso de dialogo en los procesos de rendición de cuentas, optimización al servicio al ciudadano y demás acciones que realice la empresa.
- Facilitar acceso a la información a los ciudadanos y partes interesadas que la requieran
- Fortalecer la asimilación y compromiso de los servidores públicos frente al Código de Integridad y Buen Gobierno de la Administración Municipal



6. MISION

Nuestro compromiso es atender de manera honesta y eficiente las necesidades de la comunidad, a través de la gestión institucional participativa en los ámbitos social, económico, cultural y ambiental de forma equitativa, razonable y óptima.

7. VISION

Para el 2025 nos consolidaremos como un municipio sobresaliente a nivel departamental y nacional de manera eficiente en los diferentes sectores sociales, garantizando la calidad de vida para la población y lograr así ser un ejemplo en desarrollo responsable, sostenible y transparente.

8. PRINCIPIOS

- **Principio de Transparencia:** Principio conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados definidos en la ley de transparencia se presume pública, están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles.
- **Principio de Celeridad:** Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa.
- **Principio de Eficacia:** El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales.
- **Principio de confianza:** La generación de confianza de la ciudadanía frente al Estado, es el propósito fundamental del servicio público
- **Principio de Calidad de la Información:** Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida será oportuna, objetiva, veraz, reutilizable y procesable.
- **Principio de divulgación proactiva de la información:** El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuestas a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos públicos de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal.



9. ELEMENTOS ESTRATEGICOS DEL PLAN DE DESARROLLO

- DIMENSIÓN SOCIAL
- DIMENSIÓN ECONOMICA
- DIMENSIÓN DE AMBIENTE CONSTRUIDO
- DIMENSIÓN AMBIENTAL
- DIMENSION INSTITUCIONAL

10. METODOLOGÍA

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se tomó como base la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, en especial el Decreto 2641 de 2012, donde se encuentra la estructura del Plan, así mismo se tomaron las directrices expuestas por Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en su guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”,

11. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION





11.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Herramienta que le permite a la Alcaldía del Carmen de Apicalá identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

En la vigencia del 2020 se continuarán realizando los ajustes a las políticas, metodologías, manuales, formatos, mapa y matriz de riesgos de corrupción, en cumplimiento con las nuevas directrices nacionales. Este año mantendremos la matriz de riesgos ajustada a los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la Alcaldía; sin embargo, durante el primer semestre del año se ajustarán dichas matrices considerando los riesgos institucionales que se identificaron en el año anterior y que persisten en esta vigencia, igualmente la Alcaldía debe propender por cumplir con los requisitos de ley y guías establecidas por la función pública y la secretaria de transparencia por Colombia. De otra parte, a fin de optimizar los esfuerzos de planeación, se contribuirá a realizar una buena gestión de los riesgos identificados, ya que se hace necesario clasificar y priorizar los riesgos transversales y de mayor impacto sobre la gestión para definir los respectivos controles.

Finalmente se realizarán informes de seguimiento semestrales y un monitoreo anual con base en los factores de riesgo o hechos significativos relacionados con corrupción (riesgos materializados, investigaciones relacionadas con corrupción, cambios importantes en el entorno que puedan generar riesgo), a fin de tomar las medidas necesarias y ajustar oportunamente lo pertinente.

11.1.1. POLITICA DE ADMINISTRACION 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 del ente territorial, 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 de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: (I) Objetivos que se esperan lograr, (II) Estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (III) Acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento



humano requerido; (IV) Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

11.1.2. CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

11.1.2.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

- **Contexto:** Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad, las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas. Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.
- **Construcción del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

11.1.2.1.1 PASOS

El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos. En este sentido se deben tener en cuenta los procesos señalados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, es decir, procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación.

- ✓ **Objetivos:** Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.
- ✓ **Causas:** Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas, para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria de la entidad. Se recomienda el análisis de hechos de corrupción si se han presentado en los últimos años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares.
- ✓ **Riesgos de corrupción:** Identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- ✓ **Consecuencias:** Determinar efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.



11.1.2.2. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

- **Análisis del Riesgo de Corrupción:** Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.
- **Probabilidad.** Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo, se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).
- **Impacto.** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

11.1.2.3. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

11.1.2.3.1. PASOS

Determinar la naturaleza de los controles.

- **Preventivos,** se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- **Detectivos,** aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.
- **Correctivos,** aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado, permiten modificar las acciones que determinaron su ocurrencia.
- Determinar si los controles están documentados: Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.

11.1.2.4. DETERMINAR LAS CLASES DE CONTROLES

- **Manuales:** políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.
- **Automáticos:** utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso

11.1.2.5. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad. Este documento se debe publicar en su página web. <https://alcaldiacarmendeapicala-tolima.gov.co/>



11.1.2.6. CONSULTA Y DIVULGACIÓN.

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación <https://alcaldiacarmendeapicala-tolima.gov.co/>

11.1.2.7. MONITOREO Y REVISION

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios, 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 una actividad difícil de detectar.

En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

11.1.2.8. SEGUIMIENTO

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



11.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Alcaldía del Carmen de Apicalá (Tolima) tomando como referente la “Guía para la racionalización de trámites” del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y conociendo la necesidad de la Entidad de continuar con la labor de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y de facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, para contribuir con la mejora del funcionamiento interno mediante el uso de las tecnologías de la información, busca aplicar dentro de su operación las estrategias tendientes al logro de los siguientes objetivos:

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
- Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.
- Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar respuesta oportuna a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de la entidad y el mejor uso de los recursos.
- Promover en la Alcaldía la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

La Política de Racionalización de Trámites de la Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración municipal, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

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.



En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de la Alcaldía Municipal logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

11.2.1. LINEAMIENTOS GENERALES

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre Trámite y Otro Procedimiento Administrativo de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural - persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia, se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo, en caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización para el usuario.

11.2.2. ESTRATEGIAS



La estrategia a formular se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites, a saber:

11.2.2.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012.

11.2.2.2. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano, en este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran:

11.2.2.2.1. FACTORES EXTERNOS

Plan Nacional/Departamental/Municipal de Desarrollo: Es el instrumento formal y legal por medio del cual se trazan los objetivos del Gobierno permitiendo la subsecuente evaluación de su gestión.

- **COMPARACION CON OTRAS ENTIDADES**

Mecanismo mediante el cual las entidades públicas pueden realizar ejercicios de comparación sobre mejores prácticas aplicadas en otras entidades, tanto del orden nacional como territorial, en otros países, y organismos o instituciones públicas internacionales, el objetivo es que las entidades puedan tomar como referente los avances en materia de racionalización que han implementado otros organismos, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios.

- **FRECUENCIA DE SOLICITUD DEL TRÁMITE**

Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que, para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.

- **ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA**

Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.



- **AUDITORÍAS EXTERNAS**

Hallazgos o acciones de mejora encontradas en los resultados de las auditorías realizadas por los organismos de control, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.

Es importante Tomar en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios - ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad.

11.2.2.2. FACTORES INTERNOS

- **Pertinencia de la existencia del trámite:** Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.
- **Auditorías internas:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.
- **Complejidad del trámite:** Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.
- **Costos:** Considerar los valores que debe pagar el usuario - ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.
- **Tiempos de ejecución:** Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar la imagen institucional y la calidad del servicio, como por ejemplo: reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos al momento de la ejecución de los trámites y reducir los tiempos de respuesta en general asociados al trámite, entre otros.

Adicionalmente, las entidades pueden establecer:

- **Acuerdos de nivel de servicio:** Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las instituciones miden su misión centrada en el usuario.
- **Racionalización de trámites.** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de



racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

- **Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:
 - Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos: Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
 - Eliminación por norma: Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
 - Traslado de competencia a otra entidad: Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
 - Fusión de trámites: Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
 - Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.
 - Ampliación de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
 - Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.
- **Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos. Se destacan:
 - Reducción de tiempo de duración del trámite.
 - Extensión de horarios de atención.
 - Ampliación de puntos de atención.
 - Reducción de pasos para el ciudadano.
 - Ampliación de canales de obtención del resultado.
 - Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
 - Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.
- **Tecnológicos:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).
 - Pago en línea de los trámites.
 - Formularios diligenciados en línea.
 - Envío de documentos electrónicos.
 - Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
 - Documentos con firma electrónica.
 - Trámite realizado totalmente en línea.



11.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “ ... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado - ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

La estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía, tiene como objetivo fomentar y fortalecer la participación de la ciudadanía y grupos de interés; para ello continuará realizando eventos

en los cuales se vigore la interlocución con las comunidades y partes interesadas, para ampliar y robustecer el conocimiento de los proyectos a su cargo, vincular a las partes interesadas en el proceso de formulación y seguimiento de los planes, profundizar en la generación de estrategias para enriquecer el proceso de circulación y acceso de la información de la Empresa y consolidar el control ciudadano.

11.3.1. ELEMENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en cuatro elementos o dimensiones:

- El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo Nacional, Departamental o Municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas, los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones, estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- El elemento incentivo se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Los lineamientos y contenidos de metodología se encuentran formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.

11.3.1.1. PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Estrategia de Rendición de Cuentas debe incluir la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción.

11.3.1.1.1. PASO 1. ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ENTIDAD.

Este paso consiste en la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior; así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.



11.3.1.1.2. PASO 2. DEFINICIÓN DEL OBJETIVO, LA META Y LAS DE ACCIONES PARA DESARROLLAR LA ESTRATEGIA

En este paso se diseña la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y unas acciones para lograr dicho fin; es elaborada a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas.

Con base en el diagnóstico realizado, la entidad debe definir ¿Qué elementos de la rendición de cuentas se van a mejorar y cómo?

El diseño de la estrategia se basa en las siguientes acciones: I. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, II. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, III. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y, IV. Selección de acciones para generar incentivos (Para ampliar ver Manual Único de Rendición de Cuentas).

11.3.1.1.3. PASO 3. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES PROGRAMADAS

Este paso consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados. La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.

11.3.1.1.4. PASO 4. EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

En este paso se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimiente la gestión de la entidad para mejorarla

Esta evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento.

A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.



11.4. MECANISMO Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

11.4.1. INTRODUCCION

Teniendo en cuenta el Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG el cual cuenta con 7 dimensiones y 17 políticas, encontrando que el Proceso de Atención al Ciudadano se encuentra ubicado en la Dimensión de Gestión para el resultado con valores, siendo un modelo orientado a resultados, el cual precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera. A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas



ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, se han identificado seis componentes, sobre los cuales

se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que permiten identificar y realizar ajustes sistemáticos, que produzcan efectos en el servicio y a su vez en la satisfacción ciudadana

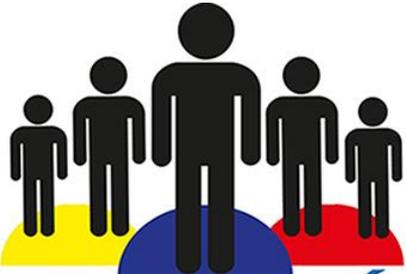
El proceso de servicio de atención al ciudadano de la Administración municipal; busca organizar y armonizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos, con el fin de satisfacer y cumplir sus crecientes expectativas al momento de acercarse a las dependencias del Municipio para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una petición, queja, reclamo o denuncia.

El servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano del Municipio debe ser prestado de la mejor forma posible, ya que este es uno de los pilares de los procesos de la Administración y cuyo objetivo es lograr que la ciudadanía, la cual es nuestra razón de ser, sienta que se está mejorando para ella y que nos esforcemos por satisfacer de manera amable y eficaz la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio del Carmen de Apicalá.

Este documento estandariza los protocolos para los canales de atención y servicio en los puntos de atención al ciudadano que tiene la Alcaldía de Ibagué y de ésta manera, optimizar la calidad de la atención y del servicio a los ciudadanos, así mismo trasmitirlo a todos los servidores públicos de la Entidad como una estrategia de Cultura Ciudadana en pro de una Administración Pública eficiente, eficaz, y efectiva.

De esta forma, la Alcaldía del Carmen de Apicalá, mediante la aplicación de la metodología establecida por el DAFP, formuló la estrategia de atención al ciudadano, con el fin de difundir el portafolio de servicios implementando procedimientos que soportan la entrega de trámite y miden la satisfacción del usuario dando atención prioritaria a personas en condición de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.

El cambio cultural debe ser objetivo permanente en las entidades públicas, enfocado en el desarrollo y bienestar de los servidores de manera que paulatinamente se avance hacia la generación de convicciones y la creación de mecanismos innovadores que permitan la satisfacción de los ciudadanos. La cultura, además de centrarse en valores y en la orientación a resultados, debe incluir como eje el bienestar de los servidores para garantizar que el compromiso, la motivación y el desarrollo estén permanentemente presentes. Esta ruta se relaciona, entre otras, con las siguientes temáticas: capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, cultura organizacional, evaluación de desempeño, cambio cultural, e integridad



ATENCIÓN CIUDADANA

Definir las pautas y los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores Públicos de la Administración Municipal a los ciudadanos, describiendo de manera estructurada y coherente los protocolos de atención al ciudadano, en aras de buscar la unificación de los procedimientos y la Imagen del Municipio del Carmen de Apicalá.

Las acciones deben ser definidas por cada entidad de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de su población objetivo, así como los recursos disponibles; sin embargo, a continuación se presentan algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, agrupadas en frentes de trabajo o subcomponentes.

11.4.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

11.4.3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios,



peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.
- Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854).
- Implementar convenios con el Centro de Relevó y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

11.4.4. TALENTO HUMANO

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.



11.4.5. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.
- Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.
- Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.
- Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.

11.4.6. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción 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.



11.4.7. CANALES DE ATENCIÓN.

Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes:

- Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el

CLASE	TÉRMINO
-------	---------

recibo de la solicitud.

- Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud.
- Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud.
- Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Es necesario que la entidad divulgue a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

Adicionalmente, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones términos.



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

11.5. MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente consiste en crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública. El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional considerada en la ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y los



lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”

La transparencia hay que entenderla como un principio y un valor que inspira e impregna todo el Plan de reforma y un motor de cambio cultural y organizativo. Es evidente que la ciudadanía pide transparencia a sus administraciones, que deben dar cuenta, de acuerdo con el principio de responsabilidad, de su actividad y de la gestión de los recursos públicos.

11.5.1. EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia.
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A Continuación, se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

11.5.1.1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA.

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.



Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección “Transparencia y acceso a la información pública”, en caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

En estas estrategias también se recomienda incluir actividades 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.

11.5.1.2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

- Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.



En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

11.5.1.3. LINEAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información.
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

De otra parte, la entidad debe articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental, Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado.

Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.



11.5.1.4. LINEAMIENTO PARA ESTABLECER EL CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública, para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, para lo cual se debe:

- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

11.5.1.5. LINEAMIENTO PARA EL MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a la información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- El número de solicitudes recibidas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.



11.6. INICIATIVAS ADICIONALES.

11.6.1 COMPROMISO LUCHA CONTRA LAS PRACTICAS CORRUMPTAS.

La Alcaldía del Carmen de Apicalá, se compromete a luchar contra la corrupción, adquiriendo compromisos personales en cada uno de los funcionarios de la empresa sean este personal de planta y contratistas, igualmente se realizarán capacitaciones a todo el equipo humano de la empresa en las políticas que se adopten en materia de prevención de la corrupción y sus posteriores actualizaciones.

Por consiguiente, se implementarán mecanismos de comunicación e información con las demás instituciones públicas y privadas, sosteniendo así comunicaciones directas y fluidas y a su vez desarrollando pactos donde se fortalezcan los procesos transparentes los cuales generen acciones de visibilización de la gestión administrativa, financiera y técnica.

Adicionalmente, se trabajará en la consolidación del código del buen gobierno en la Alcaldía, cumpliendo así con todos los principios de la buena gestión pública, como son la transparencia en la contratación de la empresa, transparencia hacia la democracia auténtica, difusión y divulgación de información necesaria para el público, cumplimiento del Código de Ética y eficaz atención a los usuarios.

GERMÁN MOGOLLÓN DONOSO
Alcalde Municipal
Carmen de Apicalá (Tolima)

Elaboro
Luis Gabriel Ramírez Ramírez
Asesor Secretaría de Gobierno

Proyecto
Luis Gabriel Ramírez Ramírez
Asesor Secretaría de Gobierno

Reviso
Oscar David Solórzano Ochoa
Secretario General y de Gobierno