# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

# ALCALDÍA MUNICIPAL DEL CARMEN DE APICALA (TOLIMA) VIGENCIA 2026

1. INTRODUCCION ..... 3
2. MARCO CONCEPTUAL ..... 5
3. NORMATIVIDAD ..... 9
4. OBJETIVO GENERAL ..... 10
5. OBJETIVOS ESPECIFICOS ..... 10
6. ALCANCE ..... 11
7. MISION ..... 11
8. VISION ..... 12
9. POLITICA DE CALIDAD ..... 12
10. PRINCIPIOS ..... 12
11. MODALIDADES DE CORRUPCION ..... 13
12. METODOLOGÍA ..... 14
13. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION ..... 14
13.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ..... 15
13.1.1. POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS ..... 15
13.1.2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES ..... 16
13.1.3. RENDICIÓN DE CUENTAS ..... 23
13.1.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO ..... 26
13.1.5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN ..... 32
13.1.6. INICIATIVAS ADICIONALES. ..... 37
14. MONITOREO Y SEGUIMIENTO ..... 38
15. MODIFICACIONES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO –PAAC – 2026 ..... 38

# 1. INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano busca disminuir los riesgos de corrupción que se presentan en la entidad a través del fomento de la transparencia y el control social; está fundamentado legalmente en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", que establece que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"; y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
La estrategia se desarrolla a través de seis (6) componentes:

1. Gestión de los riesgos de gestión de corrupción - mapa institucional de riesgos
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información
6. Iniciativas adicionales

Que el 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", consagró en su artículo 1°: "Sustitúyase el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, el cual quedará así: Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2". Artículo 2.1.4.2. Mapa de Riesgos de Corrupción. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción". (…) Artículo 2.1.4.8. Publicación del Plan Anticorrupción y de

Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.

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 (Tolima), indicando acciones que se deben desarrollar para una gestión transparente y con alta participación de la ciudadanía.

# 2. MARCO CONCEPTUAL

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, resaltando de antemano la definición de corrupción la cual es la acción y efecto de corromper (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar); se utiliza para nombrar al vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales, de ahí que se deba definir igualmente:

**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.

**Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

**Controles existentes:** Explica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.
**Control Social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.
**Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
**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 del a 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, apara 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, parta 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 1991.
- ✓ Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ✓ Ley 1474 del 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.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 2106 de 2019: Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- ✓ Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- ✓ Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- ✓ Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- ✓ 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"

# 4. OBJETIVO GENERAL

Establecer compromisos tomando medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción en la Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá (Tolima) para la vigencia 2025, en busca de consolidar un Buen Gobierno de gestión, honestidad y transparente para nuestra ciudad.

# 5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Definir estrategias para la lucha contra la corrupción, que aporte a la transformación de condiciones estructurales y funcionales, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de acciones concretas que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

- ✓ Identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alertas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

- ✓ Identificar los procesos más susceptibles o vulnerables a eventos de corrupción que puedan impactar el logro de los objetivos institucionales y establecer las conductas en las que pueden incurrir, e incorporar los controles necesarios en los respectivos Mapas de Riesgos.

- ✓ Identificar, sistematizar y racionalizar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano.

- ✓ Aplicar la política de racionalización de trámites y servicios con el fin de reducir los costos operativos de la entidad y brindar mecanismos agiles que fortalezcan la información concerniente al portafolio de servicios y trámites prestados por la entidad.

- ✓ Hacer control Adecuado a los Riesgos de Corrupción.

- ✓ Fortalecer los mecanismos de Atención a la Ciudadanía en la entidad, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios.

- ✓ Busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

- ✓ 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 el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

- ✓ Fortalecer la asimilación y compromiso de los servidores públicos frente al Código de Integridad y Buen Gobierno de la Administración Municipal.

- ✓ Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

## 6. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá (Tolima) en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable, con el cual se busca fortalecer los mecanismos de participación y control en las labores desarrolladas interior y externamente por la entidad

## 7. 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.

# 8. VISION

Para el 2030 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.

# 9. POLITICA DE CALIDAD

La Alcaldía del Municipio del Carmen de Apicalá (Tolima) se compromete a mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, prestando servicios públicos y sociales de manera oportuna y eficaz, mediante la administración eficiente de los recursos financieros, el desarrollo de las competencias y el bienestar de los servidores públicos, la mejora continua de los procesos, el fortalecimiento de la infraestructura física, tecnológica y de los sistemas de información y las comunicaciones y, la promoción de la participación ciudadana.

# 10. PRINCIPIOS

- ✓ Principio de Transparencia: Principio conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados definidos en la ley de transparencia se presume publica, 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.

## 11. MODALIDADES DE CORRUPCION

Sin querer limitar las acciones de corrupción existentes en nuestro ordenamiento jurídico, se consideran como modalidades de corrupción las siguientes:

**Peculado:** "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

**Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

**Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el

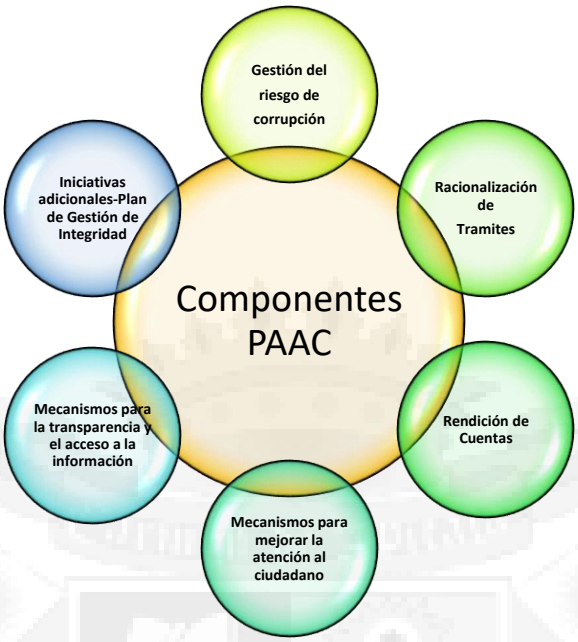
soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.
Soborno es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.
El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.
El cohecho también puede aparecer entre particulares, como cuando el gerente de una compañía soborna a un empleado de una empresa competidora para que le revele secretos de ésta. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética.
Más allá de que el soborno implique un delito, el hecho de corromper a alguien para obtener un beneficio personal supone una falta ética que, en este sentido, debería ser evitada sin necesidad del castigo legal.

## 12. 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", también se realizó un análisis sobre la situaciones internas y externas que pueden poner en riesgos el desarrollo de las actividades encomendada a la entidad estatal 0020

## 13. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION

En presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se compone:




## 13.1. 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 2026 se espera continuar brindando asistencias técnicas a todos los organismos de la entidad frente a la gestión de riesgos de corrupción y fraude, así como el monitoreo y seguimiento a la implementación de prácticas efectivas de éstos.

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.

### 13.1.1. 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 que fue adoptada cuenta entre otros aspectos: (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.

La política de administración del Riesgo que ha sido desarrollada y acogida por la Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá, debe ser consultada y desarrollada por cada uno de los actores involucrados en los procesos que debe adelantar la administración Municipal para el desarrollo de su cometido institucional, y en especial en busca de mitigar el riesgo, o disponer de los controles necesarios para buscar en lo posible que no se dé la ocurrencia de actos de corrupción, o riesgos que pueda afectar las actividades o procesos a desarrollar.

### 13.1.2. ESTRATEGIA DE 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 y teniendo como base la nueva realidad dada por la pandemia generada a raíz del COVID 19, 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.

### *13.1.2.1. 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.

### *13.1.2.2. ESTRATEGIAS*

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

### *13.1.2.3. 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, y el Decreto Nacional 2106 de noviembre 26 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

### *13.1.2.4. 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:

#### 13.1.2.4.1. 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.

### 13.1.2.4.2. 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.

## 13.1.3. 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 vigorice 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.

### *13.1.3.1. ELEMENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS*

Los espacios de rendición de cuentas son aquellos que la administración dispone a la ciudadanía para ejercer control social sobre la gestión de lo público, donde informa y explica sus acciones a través de un conjunto de

estructuras, prácticas y resultados. Este ejercicio de control social se constituye como un proceso continuo y bidireccional que permite afianzar la relación entre la administración y el ciudadano, fortaleciendo la credibilidad y confianza por parte de las entidades, al brindar información a la ciudadanía y dándole la oportunidad, de ser partícipe en los procesos de gestión pública y en la toma de decisiones a través del diálogo sobre la información recibida, como un ejercicio de retroalimentación.
El Artículo 52 de la ley 1757 de 2015 establece que "Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos".

Articulados con este propósito de promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, estableció la necesidad de incluir dentro de los espacios de participación ciudadana, "aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública

#### *13.1.3.2. 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.

##### **13.1.3.2.1. 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.

#### 13.1.3.2.2. 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).

#### 13.1.3.2.3. 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.

#### 13.1.3.2.4. 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 retroalimente 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.

## 13.1.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

### *13.1.4.1. INTRODUCCION*

Teniendo en cuenta el Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG el cual cuenta con 7 dimensiones y 19 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 partícipe 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 expectativos 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 del Carmen de Apicalá (Tolima) y de esta 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

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.

#### *13.1.4.2. 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.

### *13.1.4.3. 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.
- Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad.
- Implementar convenios con el Centro de Relevo 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.

### *13.1.4.4. 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.
- 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 púbica, 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.

### *13.1.4.5. 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 y actualizar 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.

### *13.1.4.6. 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.

### *13.1.4.7. 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 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.

### 13.1.5. MECANISMO PARA LA 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.

#### *13.1.5.1. 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.

#### 13.1.5.1.1. 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.

#### 13.1.5.1.2. 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.

#### 13.1.5.1.3. 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.

#### 13.1.5.1.4. LINEAMIENTO PARA ESTABLECER EL CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

Para facilitar qué 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.

#### 13.1.5.1.5. 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.

## 13.1.6. INICIATIVAS ADICIONALES.

Con el fin de fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, la Administración Municipal creará estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública. Las tareas actividades a desarrollar durante este año son:

### *13.1.6.1. COMPROMISO LUCHA CONTRA LAS PRACTICAS CORRUPTAS.*

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 plata 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 visibilizarían 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.

### *13.1.6.2. CÓDIGO DE INTEGRIDAD*

Realizar actividades para fortalecer la apropiación de los valores establecidos en el Código de Integridad Institucional, velando por la aplicabilidad y consulta constante de los valores que debe acogerse en el Desarrollo de las labores encomendadas y ejecutadas.

# 14. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

De acuerdo con el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación).

A partir de esta fecha cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes. Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de
Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
La Oficina de Control Interno realizará Informe de Evaluación Independiente al cumplimiento del PAAC y la Gestión de los Riesgos Institucionales.

# 15. MODIFICACIONES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO –PAAC – 2026

Según lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas y la metodología "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2" (2015, p.10) "se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad"

La secretaria de Planeación y la tecnología analiza la solicitud de modificación y justificación presentada y si la considera viable procederá a realizar la misma, y a comunicar al área solicitante y a la Oficina de Control Interno. Además, llevara a cabo la publicación de la nueva versión ajustada del PAAC 2026 y la realización de la correspondiente divulgación por los diferentes medios y canales de la entidad.

**LUIS ANGEL GUTIERREZ ORTIZ**
Alcalde Municipal Carmen de Apicalá (Tolima)