



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



ALCALDIA DE IBAGUE

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

LUIS HERNANDO RODRIGUEZ RAMIREZ
ALCALDE

IBAGUE 2013



Ibagué, Camino a la **Seguridad Humana**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1. MARCO NORMATIVO	5
2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS PLAN DE DESARROLLO “ IBAGUE, CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA. 2012-2015”	6
2.1 Propósito del Plan de Desarrollo “Ibagué, Camino a La Seguridad Humana” .	6
2.2. Principios del Plan De Desarrollo. Ibague, “Camino a La Seguridad Humana 2012-2015”	6
2.3. Misión	7
2.4. Visión	7
2.5 Valores Corporativos	7
3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	9
4. METODOLOGIA	9
5. ESTRATEGIAS, ELEMENTOS DEL PLAN.	
5.1. Mapa de Riesgo de Corrupción	11
5.1.1 Medida para Mitigar los Riesgos de Corrupción	11
5.2 Estrategia Antitramite	13
5.3 La Rendición de Cuentas	14
5.3.1 Estrategia de la rendición de cuentas	14
5.4 Estrategia de Atención al ciudadano	16
ANEXO 1. Mapa de Riesgo de Corrupción	
ANEXO 2. Estrategia de Racionalización de Trámites	
ANEXO 3. Seguimiento a 30/04/2013	





INTRODUCCION

La Alcaldía de Ibagué con el liderazgo del Señor Alcalde Luis Hernando Rodríguez, comprometido con el desarrollo de la ciudad, y con el ánimo no solo de dar cumplimiento a la normatividad vigente, sino de eliminar toda práctica corrupta que atente contra la Administración, formula e implementa el presente plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2013, e introduce medidas administrativas tendientes a luchar contra la corrupción y a mejorar la atención al ciudadano en el Gobierno de la Gente para la Gente, en concordancia con el plan de desarrollo “Ibagué, Camino a la Seguridad Humana”:

Cumpliendo con los parámetros legales enmarcados en la ley 1474 de 2011 “Estatuto anticorrupción” en su artículo 73 “Plan anticorrupción y atención al ciudadano”, La Alcaldía de Ibagué en cabeza del Señor Alcalde Dr. Luis H. Rodríguez, su equipo de Gobierno, y el Equipo Operativo MECI y demás servidores de la Entidad que participación en el proceso de la construcción del presente plan anticorrupción, del cual fue debidamente divulgado y socializado, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos procurando mejorar las condiciones de vida de los más pobres y vulnerables y en general de las comunidades, lo cual solo podrá lograrse con acciones coordinadas y en todos los sectores.

“La seguridad humana significa proteger las libertades fundamentales, aquellas libertades que son la esencia de la vida. Significa proteger a las personas de situaciones y amenazas críticas (graves) y más presentes (extendidas). Significa utilizar procesos que se basen en las fortalezas y aspiraciones de las personas. Significa crear sistemas políticos, sociales, medioambientales, económicos, militares y culturales que, de forma conjunta, aporten a las personas los fundamentos para la supervivencia, el sustento y la dignidad.” 1.





Conscientes que las prácticas de corrupción en las organizaciones del Estado lesiona el crecimiento económico y diezma la capacidad para administrar los recursos y atender las necesidades de los ciudadanos, la Alcaldía de Ibagué 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.

1. Plan de Desarrollo “Ibagué Camino a la Seguridad Humana 2012-2015”, Pág. 5





1- MARCO NORMATIVO.

Constitución Política de Colombia y las siguientes normas concordantes:

- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de Responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la Contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de Prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la Efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).





2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS PLAN DE DESARROLLO “ IBAGUE, CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA. 2012-2015”

2.1 Propósito del Plan De Desarrollo “Ibagué, Camino a La Seguridad Humana” .

El Ibagué de hoy es un Municipio de oportunidades, donde convergen las posibilidades de desarrollo para el Departamento y la Región Central del Tolima; no obstante, debe neutralizar tres amenazas al desarrollo humano, pobreza y desigualdad social, Obsolescencia Física y Ocupación Disfuncional del Territorio y Desaceleración Económica (Altas Tasas de Desocupación).

2.2 Principios del Plan De Desarrollo. Ibague, “Camino a La Seguridad Humana 2012-2015”

La Administración de la Seguridad Humana orientará sus políticas públicas y actuaciones administrativas en el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del Municipio de Ibagué. Para tal fin, serán principios del Plan de Desarrollo:

- La Protección integral de la vida
- La promoción de una cultura ciudadana, evitando el uso de la fuerza y consolidando la cohesión social.
- La transparencia en la asignación y el uso racional de los recursos públicos.
- La consolidación de los canales de comunicación directos, asertivos y participativos.





2.3. Misión.

El Plan de Desarrollo “Ibagué, Camino a la Seguridad Humana” tiene como misión empoderar al individuo en el ámbito social, político, económico y ambiental, con total garantía de los derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, adultos mayores y población que se encuentre en condiciones de vulnerabilidad, bajo los principios de respeto a los derechos humanos; al derecho Internacional Humanitario y una noción colectiva de la prevalencia de lo público; desarrollando programas y proyectos de articulación laboral y productiva a la ciudadanía, a través de procesos de altos contenidos de innovación y enfocados hacia el tema cultural, turístico y agroindustrial.

2.4 Visión.

“Ibagué en el 2025 será un Municipio amable, humano e incluyente, que se consolidará como tierra de oportunidades y potencialidades para una sociedad emprendedora; líder de la transformación regional, plataforma que se proyectará y se insertará en las dinámicas nacionales y globales, siempre en armonía con las condiciones particulares de su territorio y el ambiente”

2.5 Valores Corporativos.

El Código de Ética, fue diseñado y construido por los servidores públicos de la Administración Municipal de Ibagué, con fundamento en las experiencias, opiniones y valores propios, ha establecido los parámetros de los que se considera moralmente

bueno, correcto y de debido proceder en sus actuaciones hacia la comunidad, su familia y sus amigos y de ellos hacia la entidad.

Estas condiciones que garantizan un porvenir más promisorio basado en el trabajo, la honradez y la responsabilidad





Valores éticos, Definiciones.

1. Servicio. Prestación y aplicación humana del trabajo que satisface necesidades a personas, comunidades y organizaciones.
2. Responsabilidad. Cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y deberes frente a la familia, la comunidad, la institución y el Estado con capacidad para asumir las consecuencias de sus propias acciones.
3. Lealtad. Gratitud y amor con la empresa, los jefes, los compañeros, la familia y la sociedad.
4. Honestidad. Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.
5. Respeto. Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.
6. Productividad. Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización del tiempo y los recursos.
7. Solidaridad. Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.
8. Pertenencia. Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la empresa y en sus valores aceptados.
9. Justicia. Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos y las decisiones.
10. Tolerancia. Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA DE IBAGUE “2013-2014”. CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA”

- Tomar medidas que incentiven actuaciones honestas por parte de los servidores públicos en pro de salvaguardar la gestión Municipal.





- Evitar las situaciones que generen un ambiente propicio para la aplicación de prácticas corruptas.
- Promover la aplicación de los valores y principios del código de ética y del código del buen gobierno, adoptados y difundidos en la Alcaldía de Ibagué.
- Optimizar el manejo de los recursos y garantizar que estos beneficien a la comunidad.
- Garantizar atención óptima, oportuna y de calidad al ciudadano, dando un trato digno, respetuoso y humano.
- Ofrecerle a la comunidad una herramienta de seguimiento y veeduría para garantizar el buen manejo de los recursos.
- Generar confianza y credibilidad en la comunidad Ibaguereña y promover el ejercicio del control ciudadano

4. METODOLOGIA

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en la Alcaldía de Ibagué se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Definición del Equipo de Trabajo encargado, a través de las recomendaciones de circular de la oficina de control interno.
2. Convocatoria de reuniones de trabajo socializando la metodología a desarrollar por el equipo operativo MECI y demás servidores que intervinieron, incluyendo la participación de servidores todos los niveles.
3. Capacitación de la metodología del plan anticorrupción dirigida a los funcionarios enlaces, y del comité operativo MECI; con una firma externa facilitadora.





4. Realización de jornadas de trabajo de los servidores públicos de todos los niveles, para revisar la metodología de la guía del plan anticorrupción.
5. Identificación, clasificación de las debilidades y fortalezas Corporativas, para cada uno de los procesos corporativos.
6. Tabulación del diagnóstico encontrado.
7. Detectar las principales causas de las debilidades y de la vulnerabilidad de las fortalezas.
8. Proposición de las acciones de mejora, los objetivos generales y específicos, las metas y los procedimientos y mecanismo generales para lograr las estrategias y políticas; en cada una de las cuatro estrategias del plan anticorrupción.
9. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
10. Asignación de responsables del seguimiento y evaluación del Plan.

5. ESTRATEGIAS, ELEMENTOS DEL PLAN.

Fundamentados en el decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 de la presidencia de la republica, que reglamenta el artículo 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción, a continuación se describen los siguientes elementos:

- 1) Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos
- 2) Las medidas anti trámites.
- 3) La rendición de Cuentas.
- 4) Los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

5.1. Mapa de Riesgo de Corrupción

Los mapas de riesgo son herramientas indicativas, describen los factores de riesgo, su nivel y las acciones propuestas para eliminarlos o mitigarlos; son de gran utilidad para identificar espacios, prácticas y comportamientos proclives a la corrupción y para llamar la atención de la Dirección y de los funcionarios en torno al tema de la prevención y control de riesgos de esta naturaleza.





Mediante la aplicación de la metodología establecida por el DAFP y con la participación de servidores públicos de todos los niveles, se formuló el mapa de riesgo de corrupción de la Alcaldía de Ibagué, entendiendo como riesgo “la Posibilidad de que por acción u omisión mediante el uso indebido del poder, de los recursos de información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”. 2 **(Ver link mapa de riesgo de corrupción)**

5.1.1 Medida para Mitigar los Riesgos de Corrupción.

La Alcaldía de Ibagué, en la Administración del Dr. Luis Hernando Rodríguez , acorde con su plan de Desarrollo “Camino a la Seguridad Humana 2012-2015” iniciará la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, acorde con la integralidad del modelo MECI, a desarrollar en cada una de las dependencias de la administración; que identifique los riesgos asociados en cada proceso, así como sus causas y defina la clasificación de los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

Cumpliendo de esta forma con la metodología definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, de acuerdo con las instrucciones que impartirá el PPLCC en el año de 2012 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, para ello la administración Municipal de Ibagué, se apoyara en las siguientes herramientas:

2 Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano anexo del Decreto 2641 de 2012. Pág. 3





- Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores.
- Para el año de 2013 se realizara a través del comité enlace MECI, en cada secretaría de despacho de la Alcaldía de Ibagué, la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción
- Aplicación del Decreto 4632 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones", en lo referente a la creación y puesta en marcha de la Comisión Corporativa Ciudadana para la Lucha contra la corrupción
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse se dará traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control.
- Declaración y socialización de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.
- Audiencias Públicas en los Proceso de contratación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos, del cual participa la oficina de control interno, en cumplimiento a la evaluación precontractual que otorga la ley 80/93 a estos despachos.





- Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción
- Establecer un Sistema de monitoreo del cumplimiento de normas anticorrupción, a través de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno.
- Fortalecimiento de los procesos de planeación precontractual; dando claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales; incorporando en los pliegos de condiciones la *"estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación estatal"*.

5.2. Estrategia Anti tramite

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca acercar al ciudadano a los servicios, razón por la cual es necesario establecer estrategias encaminadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante la modernización y el mejoramiento de los procedimientos.

En tal sentido la Alcaldía de Ibagué mediante la aplicación de la metodología establecida por el DAFP, formuló la estrategia de racionalización de trámites, la cual busca eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

La Estrategia fue formulada con la activa participación de servidores públicos de todos los niveles, los cuales son parte de los procesos que se adelantan en la





Administración, e igualmente las acciones planteadas se formularon acordes con la disponibilidad presupuestal y capacidad tecnológica de la Entidad. **(Ver link estrategia antitrámite.)**

5.3 La Rendición de Cuentas.

En la Administración Municipal de Ibagué, La Rendición de Cuentas es uno de los principios del plan de Gobierno, Camino a la Seguridad Humana 2012-2015, es claro que a la ciudadanía tiene como propósito posibilitar mejores condiciones de transparencia, generar confianza entre gobernantes y ciudadanía, y facilitar el control social.

La Rendición de Cuentas, más que un ejercicio de información de lo realizado en la gestión pública, debe entenderse como un momento privilegiado de interlocución entre los gobernantes y la ciudadanía. No se trata de un informe que la ciudadanía recibe pasivamente, es un instrumento para hacer seguimiento y evaluación a la administración pública. Es la posibilidad de evaluar, de dar explicaciones, de mostrar las fortalezas y las dificultades. Rendir cuentas fortalece el sentido de lo público. Es una oportunidad para que la ciudadanía conozca y se apropie de los asuntos públicos. Rendir cuentas fortalece la gobernabilidad y posibilita la generación de confianza entre gobernante y ciudadanía.

5.3.1 Estrategia de la Rendición de Cuentas.

a- Audiencia Pública.

Se realizaran mecanismos que faciliten la rendición de cuentas de la Alcaldía de Ibagué, así como el acceso de la información al ciudadano, se realizaran como



mínimo dos audiencias al año cumpliendo con la metodología que establece el DAFP.

b- Programa Alcalde Amigo.

Se entregarán folletos de informe de gestión actualizados con corte a junio y Diciembre de cada año, por cada secretaria despacho; en los eventos realizados por este programa.

c- Dejando huella, Programa televisivo.

Se citaran a los secretarios de despacho a efectos de rendir informes de su gestión, y explicación de los principales programas que actualmente desarrollan en sus carteras.

d- Publicación folleto gestión.

Se publicaran un folleto de gestión durante el último trimestre del año de octubre – a Diciembre de cada año, con respecto a los últimos informes financieros.

e- Socialización videos institucionales.

Se realizaran compras de televisores de pantalla grandes, a efectos de socializar los informes de la Administración Municipal, de los registrados en el programa dejando huella y cualquier programa informativo de la Alcaldía de Ibagué, que se divulgue a la comunidad.

f- Divulgación de Redes Sociales.





Se socializaran a través de las redes sociales, los programas a realizarse, las fechas de los eventos y las rendiciones de informes financieros, a través de Facebook, youtube, y twitter.

g- Pagina WEB Alcaldía de Ibagué.

Constantemente se seguirán divulgando los programas de la alcaldía de Ibagué, a través de la página web de la entidad, el link es <http://www.alcaldiadeibague.gov.co>

5.4. Estrategia de Atención al Ciudadano

5.4.1 Portafolio de Servicios:

La Alcaldía de Ibagué, a través de la Secretaría Administrativa y de la Dirección de Informática tiene a disposición del ciudadano el portafolio de servicios y trámites de la Administración Municipal, a través de su página web, donde está a disposición del ciudadano, desde allí podrá realizar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

En un ambiente amigable y de fácil acceso que permite recepcionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea, el cual es monitoreado y manejado de manera continua por esta secretaría.

Este programa ha sido socializado con los diferentes líderes de las comunas de Ibagué, en los colegios y en los encuentros que ha tenido el señor Alcalde con la comunidad en general.

Se ha venido trabajando en la Estrategia de Gobierno en línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) con el propósito de contribuir a La eficiencia, la transparencia y participación ciudadana, en todos los procesos que adelanta la Administración Municipal, a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC-, con que cuenta la entidad.





La Secretaría Administrativa, a través de la dirección de Recursos Físicos, se encarga de recibir, tramitar y direccionar para resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Existe un procedimiento para la resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el debido cumplimiento de términos legales, que se requiere para cualquier actuación.

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son direccionadas a la dependencia correspondiente para que tramite la respuesta y el seguimiento posterior lo realiza el servidor público encargado de dicho procedimiento y la Oficina de Control Interno.

5.4.2 Punto de Atención al Ciudadano:

La Alcaldía de Ibagué, a través de la Secretaría Administrativa y de la Dirección de Talento Humano tiene el punto físico de atención al usuario en el Palacio Municipal, donde ya se está ofreciendo información y teniendo especial atención y con carácter prioritario a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, mientras se realiza la contratación para la adecuación este punto, con los elementos requeridos para tal fin.

5.4.3 Capacitar a servidor público designado para atención al usuario

La Alcaldía de Ibagué, a través de la Secretaría Administrativa y de la Dirección de Talento Humano, tiene designado el servidor público para atender al ciudadano, capacitado y entrenado para realizar dicha labor, de igual forma tiene programado de manera prioritaria ofrecer de manera continua capacitación a la funcionaria en diversos temas de funcionamiento, tramites y servicios de la Administración Municipal, los tiempos de entrega de cada uno de estos, requisitos, e indicaciones necesarias, horarios y sitios de atención para cada uno





de sus requerimientos, procedimiento para la recepción de una queja o reclamo, petición o sugerencia con el nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse, y toda la información requerida que permita identificar los requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

Como parte del Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano se aplicarán encuestas que permitan medir la percepción de satisfacción del usuario, y todo lo relacionado con los trámites y servicios que presta la Administración Municipal, tomar acciones para el mejoramiento continuo.

Como estrategia para el afianzamiento de la Cultura de Atención al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación se tiene programadas capacitaciones en temas relacionados con servicio al Cliente, atención al ciudadano, dirigidas a las dependencias que tienen contacto directo con el ciudadano.





ETAPAS	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	RESPONSABLE	MEDICION
ESTRATEGIA 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO	Revisar y ajustar el sitio web	2-Mayo-2013	Grupo de informática	A través del programa establecido se determina el número de PQRS (Número de PQRS radicados ajunto a la página web/Número de PQRS radicados)
	Adecuación punto de atención al usuario	30 – Mayo – 2013	Grupo de Recursos Físicos	Punto adecuado
	Capacitar a servidor público designado para atención al usuario	2-Mayo-2013	Grupo de Gestión de Talento Humano	Capacitaciones realizadas
	Medir la percepción de satisfacción del usuario	7-Mayo-2013	Grupo de Gestión de Talento Humano	Informe sobre medición permanente
	Realizar capacitación en temas de atención al ciudadano a todos los funcionarios	30-Mayo-2013	Grupo de Gestión de Talento Humano	capacitación realizada
	Incluir las Sugerencias en los PQRS	30-Mayo-2013	Grupo de Recursos Físicos	Inclusión de las SUGERENCIAS, en el procedimientos de PQR



ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	RESPONSABLE	MEDICION	
ESTRATEGIA 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO	Realizar informes estadísticos sobre los PQRS recibidos y tramitados para colocarlos en la página web.	Dirección de Recursos Físicos	de Informes estadísticos colgados en la web	
	Disponer de tres puntos de información del SISBEN, en las comunas 8,9 y 12 de Ibagué, para el fácil acceso al ciudadano.	30-Mayo-2013	Dirección de Administración del SISBEN	Puntos de información habilitados
	Programa de Alcalde Amigo: El Alcalde y su equipo de gobierno llega a las comunas de Ibagué, instala puestos de atención a la comunidad para brindar de primera mano atención al ciudadano.	30 - Agosto -2013	Secretaría de Apoyo a la Gestión y todas las secretarías	Alcalde Amigo en Comunas demàs visitadas
Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o denuncias de actos de corrupción, mediante folletos informativos	17-Mayo -2013	Secretaría Administrativa	Folletos entregados	