


Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 1 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>




## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**Porque el TOLIMA es...  
CALIDAD!!**


<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Equipo MECI-CALIDAD	Equipo MECI-CALIDAD	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno
Fecha: Marzo de 2013	Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril 25 de 2013

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 2 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>5</b>
<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. GENERAL .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. ESPECÍFICOS .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3. ALCANCE .....</b>	<b>7</b>
<b>2. FUNDAMENTO LEGAL.....</b>	<b>8</b>
<b>3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS .....</b>	<b>10</b>
<b>4. COMPONENTES DEL PLAN. ....</b>	<b>12</b>
<b>5. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO .....</b>	<b>13</b>
<b>6. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....</b>	<b>16</b>
<b>6.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES: .....</b>	<b>17</b>
<b>6.2. INSCRIPCIÓN DE LOS TRÁMITES EN EL SUIT: .....</b>	<b>17</b>
<b>6.3. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR: .....</b>	<b>20</b>
<b>6.4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:.....</b>	<b>20</b>
<b>6.5. INTEROPERABILIDAD .....</b>	<b>22</b>
<b>6.6. INNOVACIÓN Y ADAPTACIÓN DE TECNOLOGÍAS ADMINISTRATIVAS: .....</b>	<b>24</b>
<b>6.7. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RACIONALIZACIÓN: .....</b>	<b>24</b>

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 3 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

<b>6.8. INFORMACIÓN SOBRE TRAMITES Y PREGUNTAS FRECUENTES.....</b>	<b>25</b>
<b>7. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>28</b>
<b>7.1. ¿A QUIEN RENDIMOS CUENTAS? .....</b>	<b>29</b>
<b>7.2. ¿CON QUE INSTRUMENTOS RENDIMOS CUENTAS? .....</b>	<b>30</b>
<b>7.3. RENDICION DE CUENTAS – VIGENCIA 2012 .....</b>	<b>32</b>
<b>7.3.1. ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>32</b>
<b>7.3.2. MESAS SECTORIALES y POBLACIONALES.....</b>	<b>33</b>
<b>7.3.3. CONVOCATORIA.....</b>	<b>34</b>
<b>7.3.4. LOGISTICA.....</b>	<b>35</b>
<b>7.3.5. DIA LA AUDIENCIA PUBLICA.....</b>	<b>35</b>
<b>7.3.6. EVALUACION .....</b>	<b>36</b>
<b>7.3.7. PROYECCION RENDICION DE CUENTAS 2013 – 2015.....</b>	<b>37</b>
<b>8. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>38</b>
<b>8.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>38</b>
<b>8.1.1. DEFINICIÓN Y DIFUSIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS .....</b>	<b>38</b>
<b>8.1.2. IMPLEMENTACION Y OPTIMIZACION DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS .....</b>	<b>38</b>
<b>8.1.3. MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO: .....</b>	<b>39</b>
<b>8.1.4. IDENTIFICACION DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO.....</b>	<b>40</b>
<b>8.1.5. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA.....</b>	<b>40</b>

Copia Controlada


	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 4 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

**8.1.6. ADECUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS..... 40**

**8.1.7. IMPLEMENTACION DEL SOFTWARE DE ATENCION AL CIUDADANO “SAC” 43**

**9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....43**

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 5 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

## INTRODUCCION


La Gobernación del Tolima, está comprometida con la transformación social del Departamento, sobre la base de un modelo económico que garantice un bienestar integral, el respeto por los derechos humanos y la búsqueda del progreso general y equitativo de la población.

En el Plan de Desarrollo “**Unidos por la grandeza del Tolima 2012-2015**”, incluyó un eje estratégico orientado a impulsar las prácticas de buena administración desde el gobierno central, el cual denominó “Institucionalidad para fortalecer la unidad de los tolimenses”, con el que se busca una administración pública efectiva que genere confianza, mejore la legitimidad del gobierno departamental y oriente una gestión con resultados excelentes en calidad y cobertura de servicios; proporcionando además los instrumentos necesarios para que la comunidad ejerza su derecho de participación ciudadana, como mecanismo de solución de los problemas y necesidades que los aquejan.

Sumado a lo anterior, las políticas que se desprenden del primer eje estratégico, 1. Tolima visible, 2. Una gobernanza ejemplar y 3. Promoción de la organización y la participación ciudadana, son la base para la construcción y apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.


Este Plan, estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional, la cual debe estar orientada al cumplimiento de las políticas de Desarrollo Administrativo determinadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto 2482 de 2012 que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas <sup>1</sup> de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

<sup>1</sup> *Gestión Misional y de Gobierno; Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano; Gestión del Talento Humano; Eficiencia Administrativa; Gestión Financiera.*

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 6 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.** En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos, generando alarmas y elaborando los mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.
2. **Estrategia antitrámites.** Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
3. **Rendición de cuentas.** Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control, buscando la transparencia de la gestión de la administración departamental.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.** En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y los servicios que presta la Gobernación del Tolima.

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 7 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

### 1.1. GENERAL


Adoptar en la Gobernación del Tolima, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y el decreto reglamentario 2641 del 17 de diciembre de 2012, estableciendo las estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

### 1.2. ESPECÍFICOS

- ✓ Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Gobernación del Tolima y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- ✓ Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites y Servicios en la entidad.
- ✓ Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la Comunidad, Entes de control, Asamblea Departamental y entidades del orden nacional, regional y local.
- ✓ Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en la Gobernación del Tolima.

### 1.3. ALCANCE

Las estrategias, medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la Gobernación del Tolima, en todos y cada uno de los procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 8 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>


## 2. FUNDAMENTO LEGAL

La Gobernación del Tolima, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ✓ Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- ✓ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ✓ Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✓ Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✓ 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 8o (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 (Dicta normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- ✓ Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- ✓ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).




Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 9 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

- ✓ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✓ Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✓ Decreto 2641 de diciembre 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- ✓ Decreto 2482 de diciembre 2012 (Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión)
- ✓ Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 (Lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea y se reglamenta parcialmente las leyes 1341 de 2009 (masificación de Gobierno en Línea) y 1450 de 2011.
- ✓ Conpes 3654 de 2010 (Rendición de cuentas).

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 10 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

### 3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

## MISION

---

Somos una entidad que promueve el desarrollo económico, social y ambiental del Departamento del Tolima, para la construcción de una sociedad democrática, justa y participativa, a través de la conformación de alianzas estratégicas y la intermediación entre la nación y los municipios; apoyados en un Sistema Integrado de Gestión orientado a la calidad y satisfacción en la prestación de sus servicios.

## VISION


---

Seremos una entidad modelo de buen servicio en el ámbito nacional e internacional, comprometida con la competitividad, el emprendimiento, la innovación y la unidad intersectorial, dirigiendo su accionar, a favor de la población tolimense, con prioridad hacia la más vulnerable.

## POLITICA DE CALIDAD

---

Nuestro compromiso con la comunidad tolimense y partes interesadas, es garantizar una efectiva gestión pública, en donde la innovación, el trabajo en equipo y el compromiso de su talento humano, contribuyen a la satisfacción de sus expectativas y necesidades y al mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.


	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 11 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

# PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS

Los actos de los servidores públicos, contratistas y pasantes de la Gobernación del Tolima están regidos por los siguientes principios y valores éticos:



Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 12 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

#### 4. COMPONENTES DEL PLAN.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Gobernación del Tolima, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, de acuerdo con la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual está conformado por cuatro componentes, así:


**PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

**SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.**

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Copia Controlada


	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 13 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

## 5. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se tomó como punto de partida la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, así como la definida por la Gobernación del Tolima para la administración del riesgo desde el Sistema Integrado de Gestión, la cual se encuentra plasmada en el documento MAN-MC-003 Manual de Administración del Riesgo, vigente desde el 13/12/2011 en su versión 02.

Con la claridad de la metodología a utilizar, se realizó un análisis de los mapas de riesgos definidos para cada uno de los procesos incluidos en el Modelo de Operación adoptado en la entidad (Ver Figura 1), identificando los principales posibles actos de corrupción, que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos.

De igual manera, se tomó como referente, la experiencia de otras entidades del sector público, lo cual permitió una visión global de los principales riesgos de corrupción en la entidades, que en la mayoría de los casos, son comunes en varias de ellas.

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 14 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>




**MAPA DE PROCESOS**  
Gobernación del Tolima



Figura 1. Modelo de Operación por Procesos

La información resultante de esta primera etapa, se sometió a revisión del Equipo MECI-CALIDAD conformado en la Entidad, designando a su vez, comisiones encargadas de la validación de esta información, con los diferentes responsables y ejecutores de los procesos, para garantizar de esta manera, una amplia participación de todos los servidores públicos en la identificación del mapa de riesgos anticorrupción y generar una cultura orientada a la prevención, aplicación y seguimiento de las acciones definidas en este importante instrumento.

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 15 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

Para cada uno de los componentes del Plan, se definieron los siguientes líderes o coordinadores:


<b>COMPONENTE</b>	<b>INSTANCIA COORDINADORA</b>
<b><u>PRIMER COMPONENTE:</u> METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
<b><u>SEGUNDO COMPONENTE:</u> ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.</b>	COMITÉ GOBIERNO EN LINEA DE LA GOBERNACION DEL TOLIMA
<b><u>TERCER COMPONENTE:</u> RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN
<b><u>CUARTO COMPONENTE:</u> MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	SECRETARIA ADMINISTRATIVA – COMITÉ PARA LA IMPLEMENTACION DEL CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO

Con la información socializada y validada por el Equipo MECI-CALIDAD, se presentó el documento final, ante la instancia superior de la Gobernación del Tolima, el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno, conformado por el Gobernador, los Secretarios de Despacho, los Directores de Departamentos Administrativos y los Directores de Control, quienes lo formalizaron y dieron el punto de partida para iniciar el seguimiento al cumplimiento de las acciones y controles allí definidos.

En el mapa de riesgos anticorrupción (Ver Anexo 1), se registraron aquellos riesgos que generan vulnerabilidad para la entidad y deterioran su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

Una vez identificados los riesgos, se continuó con la formulación de los controles que son pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.



	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 16 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

## 6. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

En el desarrollo de este componente la Gobernación del Tolima efectuó el siguiente análisis:

Se revisaron los procesos de la entidad y la normatividad vigente relacionada en el Normograma de la Entidad, con el fin de identificar los servicios que presta la entidad y asociar las características o atributos de calidad que esperan nuestros clientes o usuarios para una adecuada prestación del servicio.


Como resultado de este análisis, se obtuvo el denominado “Árbol del servicio”, en donde se identificaron siete (7) principales servicios de la entidad, los cuales son la base del modelo de operación por procesos y de las actividades que se han iniciado para la identificación de los trámites. (Ver Figura 2. Árbol del Servicio)



Figura 2. Árbol del servicio – Gobernación del Tolima



Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 17 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

La Gobernación del Tolima, a través del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea ha liderado la implementación de la política de racionalización de trámites con la asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública, y la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, cumpliendo con las siguientes etapas:

### 6.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:


Con la colaboración del equipo MECI-Calidad se han identificado los trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano. Estos trámites han sido alineados con los procesos estratégicos, misionales, de evaluación y operativos, obteniendo como resultado un inventario de trámites el cual fue revisado y avalado por el DAFP, incluyendo el análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite.

### 6.2. INSCRIPCIÓN DE LOS TRÁMITES EN EL SUIT:

El Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea nombró el Administrador de Trámites (Secretaría Administrativa) el cual ha venido liderando este proceso. Del inventario de trámites obtenido, se procedió al registro en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT.

El Sistema Único de Información de Trámites-SUIT fue creado por la Ley 962 de 2005 como único instrumento de difusión de los requisitos que exige la administración pública en los diferentes niveles, para la realización de trámites que ofrece la entidad. Adicionalmente el Decreto Ley 019 de enero del 2012 en su artículo 40, menciona que: *“para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos –SUIT-del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal. El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad*

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 18 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>


*de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación.”*

Para el año 2013, dentro de la estrategia de implementación de la Política Antitrámites, el Departamento Administrativo de la Función Pública está apoyando a la Entidad para culminar esta fase, que consiste en el registro y publicación de los trámites de la entidad territorial en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, información que es visible para los ciudadanos, a través del Portal del Estado Colombiano – PEC.

La Gobernación del Tolima ha registrado sus trámites en el SUIT versión 2.0 y ya cuenta con 118 trámites incluidos en este sistema de información, pero debido a dificultades funcionales y técnicas que se presentaron en la operación de esta plataforma, el DAFP diseñó un nuevo SUIT versión 3.0 (Ver Figura 3) que ofrece:

- ✓ Registro ágil de trámites
- ✓ Estadísticas e indicadores
- ✓ Menor tiempo en la publicación de trámites mejorando la oportunidad de la información de cara al ciudadano.
- ✓ Optimización de búsquedas.
- ✓ Sistema estructurado y normalizado, entre otras.

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 19 de 47</b>
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>			<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

**SUIT**  
Sistema Único de  
Información de Trámites

Miércoles, 3 Abril de 2013



Departamento Administrativo  
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Ingresar al SUIT




Este portal se encuentra en construcción, actualmente brinda soporte al proceso de migración de trámites del SUIT.

*Figura 3. Portal del SUIT Vr. 3.0*

Con la implementación del nuevo SUIT, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP debe realizar la migración de los trámites que se encuentran publicados en el SUIT 2.0, para lo cual ha solicitado a la Gobernación del Tolima, dar el visto bueno a dichos trámites, actividad que fue informada por nuestra gestora delegada por la Dirección de Control y Racionalización de Trámites, la Dra. Ivonne Maritza Rivera Espitia, mediante correo electrónico dirigido el 20 de marzo de 2013.

El pasado 19 de abril, la Secretaría Administrativa remitió al DAFP, el listado de trámites validados (118 inicialmente identificados), más un grupo de 20 trámites nuevos, sobre los cuales se iniciará el trabajo de desarrollo de las hojas de vida, autorizando su migración a la nueva plataforma y permitir de esta manera, una consulta ágil y efectiva por parte de la ciudadanía. Se tiene establecido por parte de la Dirección de Control y Racionalización de Trámites, que en el mes de mayo

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 20 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

se encuentre totalmente en operación esta nueva plataforma, garantizando de esta manera un acceso directo, oportuno y efectivo a la información que requiere la ciudadanía.

### 6.3. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR:

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, la Gobernación del Tolima identificó y priorizó los siguientes trámites que requieren intervención:


- ✓ Liquidación del impuesto de vehículos automotores
- ✓ Registro profesional del área de la salud
- ✓ Automatización en línea del trámite de inscripción de dignatarios de Juntas de Acción Comunal y Juntas Administradoras Locales.
- ✓ Automatización en línea del registro, control, seguimiento y gestión de los cabildos indígenas.
- ✓ Implementación de un sistema de PQR en línea

Adicionalmente se ha identificado la necesidad imperiosa de la implementación de un sistema de Gestión Documental para la Administración Departamental, como parte de la estrategia de mejorar la atención al ciudadano, ya que aunque no es un trámite como tal, si influye en el desarrollo de todos los trámites y los actos administrativos diarios.

### 6.4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

El primer trámite sistematizado corresponde a la liquidación del impuesto de vehículos automotores, el cual se implementó a partir del mes de febrero de 2012, por parte de la Dirección de Rentas Departamental adscrita a la Secretaria de Hacienda, participantes activos del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea. (ver Figura 4.)

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 21 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

Sobre la experiencia en la implementación de este nuevo sistema, la Dirección de Rentas ha manifestado: **“Los trámites en línea han permitido que los contribuyentes paguen a tiempo sus obligaciones tributarias, y se incrementen ostensiblemente los recursos para inversión social del departamento”**.



**GOBERNACION DEL Tolima  
SECRETARIA DE HACIENDA - OFICINA DE RENTAS E  
INGRESOS  
SERVICIOS WEB**


<b>DEBE PERMITIR ELEMENTOS EMERGENTES DE ESTE SITIO PARA SU BUEN FUNCIONAMIENTO</b>
<b>LIQUIDACION WEB DEL IMPUESTO DE VEHICULOS AUTOMOTORES</b>
<b>CONSULTAR HISTORICO DE PAGOS</b>
<b>HISTORICO DE PROCESOS FISCALES</b>
<b>CONSULTA POR NUMERO DE FORMULARIO PAGO</b>
<b>CONSULTAR VALIDEZ DE ESTADOS DE CUENTA</b>
<b>::: CONSULTA DETALLADA EDICTOS :::</b>
<b>::: NOTIFICACION POR EDICTO EMPLAZAMIENTOS VIGENCIA 2008 :::</b>

Figura 4. Software para la liquidación de impuesto de vehículos

El 76% de las liquidaciones del impuesto de vehículos automotores se hicieron a través de Internet, de esta manera se ha incrementado en 12% el pago de Impuesto de Registros, que asciende a 11 mil 111 millones de pesos y en 10% el impuesto de vehículos que suma 9 mil 281 millones de pesos.

Para lograr estos excelentes resultados se han aplicado estrategias para que éstos trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos, incluida la aprobación de la ordenanza Número 018 de 11 de diciembre de 2012 por parte de

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 22 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

la Asamblea Departamental donde hace referencia a las exenciones del pago de estampillas departamentales en diferentes actos administrativos.

De igual manera, los trabajos adelantados por la Gobernación del Tolima en lo corrido del año 2013, le han permitido a la administración, constituirse como modelo nacional por parte de la Superintendencia de Notariado y Registro.

En el Tolima actualmente en 25 de las 36 notarias, ya se puede realizar el trámite de Impuesto de Registros y se tiene previsto que para final del año, se tenga un aumento en el cubrimiento de las notarias que participan de este proceso de mejoramiento y modernización.

## 6.5. INTEROPERABILIDAD


Teniendo en cuenta que Interoperabilidad es la “Colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades” (Manual GEL) y su resultado se debe reflejar en intercambio de información, la Gobernación del Tolima, presenta su siguiente caso de éxito:

### “SIMPLIFICACION DE TRÁMITES PARA LIQUIDACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO DE REGISTRO EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA”

Desarrollada en asocio con la Superintendencia de Notariado y registro y la Cámara de Comercio, permitiendo minimizar los pasos, costos, trámites y tiempo en el proceso que debe realizar el contribuyente para la liquidación y pago del impuesto de registro en el departamento. (Ver Figura 5)





	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 23 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

Copia Controlada




Figura 5. Funcionamiento del trámite

La experiencia consistió en simplificar los trámites que tenía el Departamento del Tolima para la liquidación y pago del Impuesto de Registro a través de la instalación del software “SIVERTOLIMA” en las notarias y las Cámaras de Comercio, con el fin de fortalecer los canales de información entre la ciudadanía y la Administración Tributaria y así ofrecerles facilidades en el pago y el convenio interadministrativo de cooperación, para el inicio de la fase de expansión de la estrategia de simplificación de trámites, ventanilla única de registro inmobiliario “VUR”, en la ciudad de Ibagué celebrado entre la Superintendencia de Notariado y Registro y la Cámara de Comercio.

Esta estrategia de simplificación de trámites, Ventanilla Única de Registro Inmobiliario VUR de la Propiedad Inmueble, está encaminada a intervenir bajo criterios de racionalización y automatización, la cadena de trámites del Registro de Propiedad asociada a la transferencia de inmuebles, involucrando competencias institucionales del orden departamental y Municipal.

Destacando este importante logro, el presidente de la República Juan Manuel Santos, entregó mención de honor a funcionarios de la Gobernación del Tolima por el trabajo realizado en la simplificación de trámites del impuesto de registro, proceso implementado en más de 25 notarias del departamento.



	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 24 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

## 6.6. INNOVACIÓN Y ADAPTACIÓN DE TECNOLOGÍAS ADMINISTRATIVAS:

Antes de este proceso, los contribuyentes tenían que realizar grandes y varias filas, iniciando en las notarias y cámaras de comercio, segundo en el centro de atención al ciudadano en la Gobernación del Tolima, tercero en las entidades financieras con quien se tenía convenio, cuarto se le generaba un costo adicional al contribuyente por concepto de sistematización en los tramites de impuesto de registro por un valor de \$ 12.628 y por último se registraba en la oficina de instrumentos públicos.

Con la adquisición del sistema propio de información de la Secretaria de Hacienda Departamental "SIVERTOLIMA" el contribuyente no se le cobra ningún costo adicional, es totalmente gratis y realiza la pre-liquidación en la notaria y cámaras de comercio correspondiente.

## 6.7. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RACIONALIZACIÓN:

- ✓ Apoyo y fortalecimiento de la capacidad administrativa, que permite la articulación institucional (notarias, oficinas de instrumentos públicos, cámaras de comercio).
- ✓ Sincronización de las notarias y cámaras de comercio a un mismo proceso.
- ✓ Se logro fortalecer los canales de información entre la ciudadanía y la Administración Tributaria.
- ✓ Reducción de costos de operación tanto en el sector público como para los contribuyentes.
- ✓ Mayor eficiencia de los procesos para el pago del impuesto de Registro en el Departamento.
- ✓ Mejor utilización del recurso humano y técnico (Liberación de personal para destinarlo a otras actividades importantes).
- ✓ Mayor confiabilidad de la información e incremento de la base de datos.



Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 25 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

- ✓ Mejoramiento de imagen institucional a nivel local y nacional.
- ✓ Incrementos de los puntos de atención a los contribuyentes.-
- ✓ No se le genera ningún costo adicional al contribuyente por la pre-liquidación de cada acto a realizar en el impuesto de Registro, a partir del 2012 es totalmente gratis.


**6.8. INFORMACIÓN SOBRE TRAMITES Y PREGUNTAS FRECUENTES**

Para afianzar la estrategia antitrámites, de la mano con las directrices de Gobierno en Línea, la Gobernación del Tolima, realizó la actualización de su página web [www.tolima.gov.co](http://www.tolima.gov.co), diseñando un portal enfocado a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales, en donde el ciudadano puede encontrar información no solo del qué hacer de la Gobernación del Tolima, sino de otros temas de interés como el Plan de Desarrollo, liquidación del impuesto de vehículos, Tolima en cifras, escuela de liderazgo femenino, biblioteca Tolima Total, entre otros. (Ver Figura 6)



Figura 6. Portal [www.tolima.gov.co](http://www.tolima.gov.co)

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 26 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

Dentro de esta página web, se diseñó un enlace denominado Servicio de Información al Ciudadano, en donde se puede encontrar preguntas frecuentes, el directorio de contactos, ofertas de empleo, entre otra importante información. (Ver Figura 7)

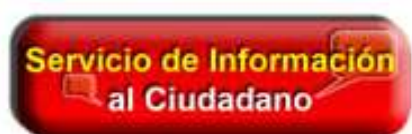




Figura 7. Pantalla de acceso a Servicio de Información al Ciudadano

De manera articulada con estas actividades, la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, en el desarrollo del Proyecto de Modernización – Componente de Procesos, liderado por el Ministerio de Educación Nacional, ha venido utilizando con gran acierto, la plataforma de atención al ciudadano denominada Sistema de Atención al Ciudadano – “SAC”, mediante la cual también se ofrece información sobre trámites, servicios y preguntas frecuentes, orientadas a la comunidad educativa y la ciudadanía en general, además de atender y tramitar todas sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. (Ver Figura 8)

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 27 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

Copia Controlada

En la actualidad, la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, cuenta con la certificación por procesos, otorgada por ICONTEC, quien realizó una verificación y validación del cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas mínimas que aseguran que el Proceso de Atención al Ciudadano de la Secretaría, permite dar respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes, trámites, correspondencia y gestión documental realizadas por los usuarios del servicio educativo.



## Secretaría de Educación de Tolima Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalSED | SETolima | Generalidades | Consultar | Inicio

[Actualizar datos](#)
[Requerimientos](#)
[Agregar](#)
[Trámites](#)
[Certificaciones](#)

[Preguntas Frecuentes](#)
[Escalafón](#)
[Licencias](#)
[Duplicados](#)
[Lineas de](#)

[Fondo Regional De Prestaciones Sociales](#)
[Nómina](#)

[Departamento Jurídico](#)

[Inicio Chat](#)

Tema	Fecha	Hora

**PETICIÓN:** es cualquier solicitud que haga el usuario al prestador del servicio, que se relacione con el servicio que se le presta. Estas pueden ser de: interés general, interés particular, petición de información y consulta. (ver Código Contencioso Administrativo).

**QUEJA:** es la formalización de una no conformidad en el servicio percibida por el cliente. Normalmente el usuario puede quejarse por: la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio, la actuación de algún funcionario de la empresa que ofrece el servicio.


**RECLAMO:** es una solicitud para que la empresa revise, ajuste o modifique los resultados obtenidos por el cliente frente a un servicio requerido por él.

### Requerimientos WEB

ID	Estado	Tipo de requerimiento	Eje temático	Anexas	Fecha de creación	Fecha Vencimiento	última modificación
	Todo	Todo	Todo				

Esta consulta no produjo ningún resultado

Figura 8. Sistema de Atención al Ciudadano – SAC

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 28 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

## 7. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas *“es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”*


En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones

**Información:** Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: SIGOB, SUIFP, SIIF, PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros. Al ser el aplicativo SIIF de acceso restringido la información financiera y el análisis de la misma, puede ser consultada por el ciudadano en el Portal de Transparencia Económica.

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 29 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

**Diálogo:** Para el desarrollo de este componente, se planean, organizan y desarrollan Audiencias Públicas, las cuales son coordinadas por el Departamento Administrativo de Planeación de la Gobernación del Tolima.

**Incentivos o Sanciones:** Está pendiente por definir las acciones necesarias para reforzar el comportamiento de los funcionarios de la entidad hacia la rendición de cuentas.


### 7.1. ¿A QUIEN RENDIMOS CUENTAS?

La Administración Departamental rinde cuentas a:

- **A la Ciudadanía.** Veedores, Alcaldes, Gremios Económicos, Comuneros, Organizaciones sindicales, Universidades, ciudadanía en general, entre otras.
- **A la Asamblea Departamental.** En cumplimiento de la ordenanza 020/2004, el Gobierno Departamental rinde cuentas a la Asamblea tres veces al año, correspondiente al segundo día hábil del inicio de las sesiones ordinarias Marzo, junio y octubre.
- **A los Organismos de Control.** La norma lo estipula que es una vez al año a la Contraloría Departamental y de manera extraordinaria según corresponda, tanto a este organismo de Control como a otros que lo soliciten.
- **A antes del nivel nacional.** A la Contaduría General de la República una vez al año.





	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 30 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

## 7.2. ¿CON QUE INSTRUMENTOS RENDIMOS CUENTAS?

### **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.-**

Para rendir cuentas de la vigencia 2012, se ha programado dos rendiciones de cuentas; una que se realizó el 22 de marzo (ver numeral 7.3 del presente documento) y la siguiente que se tiene programada para el mes de octubre de 2013.



Figura 9. Audiencia de rendición de cuentas – Marzo 2013


**Mesas Sectoriales.** Para establecer diálogo entre el ente territorial y la ciudadanía, la Gobernación del Tolima a querido realizar el mayor número de mesas sectoriales, las cuales permiten interactuar de manera personalizada con la comunidad y tocar temas específicos del sector, siendo muy productivas y dinámicas.

**Informe de Gestión a la Asamblea.** La Administración ha cumplido de manera estricta con estos informes en las fechas establecidas, dando de esta manera herramientas al organismo de control para que pueda evaluar los avances de ejecución plasmados en el Plan de Desarrollo.

**Formato Único Territorial.** Es el formato de la Contraloría General del Departamento, el cual debe rendirse de manera anual y consolida toda la información financiera del Departamento.

**Tableros de Control.** Esta herramienta es utilizada tanto al interior como al exterior de la Entidad; es decir de manera mensual con las diferentes secretarías para determinar el nivel de avance especialmente en lo que corresponde a las ejecuciones, sobre los programas determinados en el plan de Desarrollo; de igual

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 31 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

forma se hacen de manera semestral y anual, donde se involucra al mayor número de funcionarios y comunidad en general.

**Ejecutor Web.** Esta herramienta es de vital importancia para mantener contacto con la ciudadanía y por lo tanto la Administración Departamental está atenta para que la misma siempre esté actualizada.




**Ejecutor radio.** Este elemento se desarrolla a través de un programa radial que se trasmite por la emisora institucional todos los lunes de 8:00 a 8:30 a.m., que permite comunicar la gestión adelantada en cumplimiento del plan de desarrollo y a su vez escuchar a la ciudadanía, quienes lo hacen de manera activa felicitando unas veces y requiriendo otras, sobre temas de interés general para la comunidad en su sector.

*Figura 10. Sistema de seguimiento y evaluación, monitoreo y rendición de cuentas*

**Ejecutor T.V.** Esta herramienta se empezará a utilizar a partir del 01 de mayo de 2013, lo cual logrará mayor cobertura para informar a la comunidad la gestión del Gobierno departamental.

**Boletines.** Este medio lo aplica la oficina de prensa de la Gobernación del Tolima virtualmente de manera diaria; lo que permite mantener a la comunidad actualizada de manera oportuna y con fácil acceso.

Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 32 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

**Página Web.** La Entidad posee una excelente plataforma en la web, de fácil acceso muy sencilla y donde todas las secretarías y direcciones informan a la comunidad las actuaciones y programas que desarrollan; de igual forma existe un link donde el ciudadano puede inscribir sus inquietudes e inconformidades.

**Centro de atención al Ciudadano.** Esta herramienta es una gran oportunidad que ofrece el Gobierno Departamental, para que los ciudadanos que no utilizan el acceso por vía web, lo hagan de manera personal. En este espacio, los ciudadanos contarán con los elementos necesarios para estar informados sobre la gestión del ente territorial y de esta manera, podrán evaluar la misma.

### **7.3. RENDICION DE CUENTAS – VIGENCIA 2012**

La Gobernación del Tolima en cumplimiento a la Constitución Nacional, y de acuerdo a la responsabilidad como Ente Territorial de informar y explicar las acciones u omisiones a la ciudadanía sobre su gestión y de acuerdo a los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación para la rendición de Cuentas vigencia 2012, desarrolló las siguientes actividades:


#### **7.3.1. ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL**

El Departamento Administrativo de Planeación fue el encargado de la organización y dirección del proceso de Rendición de Cuentas. Se conformó un equipo coordinador integrado por 4 secretarías de la Entidad; a su vez se nombró una coordinadora general como responsable de todo el proceso de organización e interacción de la misma, siempre con el liderazgo y orientación del Director de Planeación, quien estuvo atento a que la bitácora del proceso se cumpliera de manera estricta.

El comité se reunió semanalmente los días martes (según planilla de asistencia) los dos últimos meses previo el día de la audiencia, para evaluar el proceso abordado y organizar la Audiencia Pública.



Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 33 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

Como primera medida se realizó taller de inducción y capacitación a los 36 secretarios de Planeación de los Municipios del Departamento, donde se les informó el procedimiento que se debe seguir para cumplir con la rendición de cuentas; en este taller se les hizo entrega de la guía y los formatos a utilizar.

Así mismo se realizó el reglamento del día de la Rendición de cuentas, que permitió que el desarrollo de la misma fuera de manera organizada y de fácil entendimiento para todos los asistentes, donde se enfatizó en los tiempos de participación.

A su vez se contrató un operador logístico que permitió obtener los elementos necesarios en materia de tecnología, documentos de invitación, publicidad, memorias, refrigerios, entre otros, para el día de la audiencia.


Adicionalmente durante el proceso se hizo divulgación masiva de convocatoria a la ciudadanía a través de la página Web de la Entidad, de pendones publicitarios, en la Emisora Institucional y a los correos electrónicos de ciudadanos y veedores que posee la Entidad por intermedio de la oficina de prensa, quien a su vez permanentemente publicaba en la página, las actividades realizadas para información de la comunidad.

### **7.3.2. MESAS SECTORIALES y POBLACIONALES**

De acuerdo a la organización se realizaron 8 mesas sectoriales, donde cada Secretaría tuvo la oportunidad de rendir cuentas de la vigencia 2012 según su sector y con la comunidad que lo integra; cada secretaría hizo su propia organización del evento y de acuerdo a los lineamientos dados por el Departamento de Planeación Departamental, quien brindó apoyo constante a través de los Profesionales Sectorialistas; las mesas realizadas fueron:

1. Secretaría de Salud
2. Secretaría de Educación
3. Secretaría de Infraestructura
4. Secretaría de Agricultura
5. Secretaría de Turismo

Copia Controlada

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: PLA-DE-001
			Versión: 01
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 34 de 47
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Vigente desde: 26/04/2013


6. Secretaría de Gobierno
7. Instituto Departamental de Deportes “Indeportes”
8. Mesa poblacional Infancia – Adolescencia y Juventud
9. Dirección de Prevención de Desastres

De otra parte, en el desarrollo de cada mesa sectorial, se concluyó con la realización de una ponencia la cual fue presentada por un líder de la Comunidad, el día de la Audiencia Pública. Dichas ponencias se encuentran publicadas en la página de la Entidad.

### 7.3.3. CONVOCATORIA

Para el día de la Audiencia Pública, se hizo convocatoria a todos los sectores, entre ellos, Alcaldes del Departamento, Iglesia, Sector Político, Líderes Comunes, Sector Financiero, Universidades, Veedores registrados, gremios económicos, Asociaciones y Sindicatos del Tolima, Asociaciones Afro descendientes, Asociaciones Campesinas, Autoridades Civiles y Organismos de Control, Autoridades Militares, Concejales, Diputados, Empresas Privadas, Entidades de orden Regional, Medios de Comunicación, a los cuales se les envió previo listado, invitación a través de tarjeta y adicionalmente en un 80% se logró confirmación telefónica y por correo electrónico.

Dicho procedimiento permitió una asistencia de 945 personas registradas. De igual forma a través de la página de la Entidad se creó un link donde la ciudadanía podía hacer sus preguntas, teniendo en cuenta que el informe de gestión del Señor Gobernador vigencia 2012, estaba publicado en la página tiempo atrás.

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 35 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

#### 7.3.4. LOGISTICA

Se acudió al apoyo interinstitucional con el SENA quien facilitó un grupo de 36 pasantes de la modalidad de logística, quienes apoyaron en la organización del recinto, el registro de los asistentes, la ubicación y atención de los mismos, todos direccionados por personal del Departamento de Planeación Departamental. De igual forma se vinculó el Comité Departamental de Cafeteros del Tolima.



*Figura 11. Equipo logística Audiencia de rendición de cuentas – Marzo 2013*


#### 7.3.5. DIA LA AUDIENCIA PUBLICA

Dentro del desarrollo de la audiencia se estructuró la participación de la siguiente manera:

- Intervención de la Entidad a través del señor Gobernador.
- Intervención del Presidente de la Asamblea Departamental
- Informe del Presidente del Concejo Territorial de Planeación
- Intervención de la Oficina de Control Interno de la Gobernación.
- Intervención de las Organizaciones con ponencia previamente inscritas (en este punto, cada uno de los sectores tuvo la oportunidad de manifestar a la comunidad a través de ponencia, un tema representativo en el mismo).
- Intervención de los ciudadanos a través de preguntas inscritas.

Como conclusión se dio respuesta a las preguntas registradas por los asistentes a la Audiencia pública, como a las realizadas en las mesas sectoriales.

Por último se dio lectura del Acta de la Audiencia Pública, la cual fue aprobada por los asistentes.

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 36 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

Se hizo entrega a cada asistente de un paquete que contenía el orden del día, el formato de preguntas y el formato de evaluación del evento. Esto permitió además de informar a los participantes, conocer sus inquietudes y su concepto del evento.

De igual forma se procedió a consolidar las evaluaciones entregadas por los asistentes, el cual arrojó un porcentaje representativo que calificó positivamente el evento.




Figura 12. Audiencia de rendición de cuentas – Marzo 2013

### 7.3.6. EVALUACION

El Departamento Administrativo de Planeación realizó el proceso de evaluación de la Rendición de cuentas, el cual se encuentra publicado en la página de la Entidad con el video del día de la Audiencia de Rendición de cuentas, resaltando que cada proceso se encuentra debidamente documentado.

Lo anterior permitirá obtener un documento de las memorias de la Audiencia Pública, que incluirá un resumen del desarrollo de la audiencia, las respuestas del departamento a la totalidad de las preguntas inscritas con anterioridad por parte de la ciudadanía, así como una relación de las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones del público, con las respuestas correspondientes.


Copia Controlada

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 37 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

### 7.3.7. PROYECCION RENDICION DE CUENTAS 2013 – 2015

De acuerdo a las orientaciones planteadas por el Departamento Administrativo de de Planeación, se tiene previsto realizar una rendición de cuentas más, en la vigencia 2013 a finales del mes de octubre; para las vigencias siguientes (2014 – 2015), la proyección está determinada para que en cada una de ellas se realice como mínimo tres rendiciones de cuentas en especial la vigencia 2015, que obliga a realizar una vigencia de cierre y evaluación del cumplimiento del Plan de Desarrollo del cuatrenio.

Para estas jornadas, se tendrá en cuenta la experiencia de la rendición de cuentas de marzo 22 del 2013, lo que permitirá fortalecer las debilidades presentadas y de igual forma, registrar cifras comparativas dentro de la vigencia, que ayudará a valorar la gestión (en cuanto a compromisos y retos) del Gobierno Departamental durante su periodo.

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 38 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

Copia Controlada

## **8. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, la Gobernación del Tolima tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de su Plan de Desarrollo, sus procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

### **8.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**


#### **8.1.1. DEFINICIÓN Y DIFUSIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

Teniendo en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas, respecto a los temas de atención al ciudadano, se definirá para el año 2013, el portafolio de servicios de la entidad, basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios, como las encuestas de satisfacción y la página web institucional.

#### **8.1.2. IMPLEMENTACION Y OPTIMIZACION DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS**

Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), que pueden presentar nuestros ciudadanos, la Gobernación del Tolima, en cabeza de la Secretaría Administrativa como Representante del Sistema Integrado de Gestión, ha trabajado permanentemente en el tema de recepción de PQRS, para lo cual cuenta con un proceso denominado "Atención al Ciudadano", que se



	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 39 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

detalla en el documento CAR-AC-001 Caracterización de Atención al Ciudadano, así como en los procedimientos PRO-AC-001 Atención de PQRS y PRO-AC-002 Evaluación de la satisfacción del cliente, los cuales han sido ampliamente socializados con los servidores públicos y se encuentran disponibles para su consulta en la página web en el enlace [www.tolima.gov.co/sig](http://www.tolima.gov.co/sig).

Adicionalmente, se ha diseñado un formulario en la página Web [www.tolima.gov.co](http://www.tolima.gov.co), para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica sus inquietudes, quejas o reclamos.


### 8.1.3. MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO:

La entidad, de manera anual realiza la medición de la satisfacción del ciudadano, a través del formato FOR-AC-001, documento aprobado por el Equipo MECI-CALIDAD, que se ha venido aplicando desde el año 2010 y a partir del cual se identifican las fortalezas y oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: FOR-AC-001</b>		
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 02</b>		
	<b>ENCUESTA DE MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE</b>		<b>Vigente desde: 07/12/2011</b>		
<b>Estimado Ciudadano:</b> El presente cuestionario pretende conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en la Gobernación del Tolima. Considerando que su opinión nos ayudará a mejorar nuestra gestión diaria, esperamos y lo agradecemos sus opiniones y sugerencias.					
Por favor marque con una "X" la respuesta con la que identifique el servicio prestado por la Gobernación del Tolima					
En qué área o dependencia fue atendido?				Fecha (dd/mm/aa)	
1. Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el personal de la dependencia?	1 a 10 minutos <input type="checkbox"/>	10 a 20 minutos <input type="checkbox"/>	20 a 30 minutos <input type="checkbox"/>	1 hora <input type="checkbox"/>	
2. Cómo fue el trato que recibió del funcionario que lo atendió?	Muy Bueno <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>	
3. Cómo fue la información suministrada?	Muy Buena <input type="checkbox"/>	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>	
4. Cómo le pareció la calidad en la atención ?	Muy Buena <input type="checkbox"/>	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>	
5. ¿Las instalaciones donde fue atendido son cómodas y seguras?	Muy Bueno <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>	
6. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios de la Gobernación del Tolima?	Muy Buena <input type="checkbox"/>	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>	
<b>Comentarios y Sugerencias:</b>					

Muchas gracias por su colaboración.

Figura 13. Encuesta Medición satisfacción del cliente

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 40 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

Para el año 2013, la recolección de información inició en el mes de abril, de acuerdo con lo definido en la Circular 030 emitida el pasado 15 de abril por la Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión y se tiene estimado que en la reunión general del mes de junio, se presenten los resultados con las acciones correctivas y preventivas que se iniciarán por la administración central departamental.

#### **8.1.4. IDENTIFICACION DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO**

En la construcción de la Plataforma Estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se han identificado las necesidades y expectativas del ciudadano en general. Esta labor permite definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.

#### **8.1.5. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA**

La página web institucional [www.tolima.gov.co](http://www.tolima.gov.co) cuenta con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.


En ella, se puede encontrar información sobre:

- ✓ Derechos de los usuarios (Carta de trato digno)
- ✓ Descripción de procedimientos, trámites y servicios (En línea con el SUIT)
- ✓ Horarios y puntos de atención
- ✓ Listado de contactos con dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

#### **8.1.6. ADECUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS**

La entidad se encuentra en el proceso de adecuación de un espacio físico con la infraestructura necesaria para brindar la mejor atención personalizada, adicionalmente, posee otros canales de atención como el correo postal, el correo electrónico, el canal telefónico y todos los medios electrónicos de la página Web institucional.



	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 41 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

El pasado 12 de abril, se realizó la inauguración de las instalaciones del Centro de Atención al Ciudadano, ubicado en el primer piso, frente a la entrada principal del edificio, en donde la ciudadanía dispondrá de espacios físicos cómodos, seguros y de fácil acceso, con una infraestructura tecnológica, que garantizará la adecuada atención de sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, asociados a la prestación del servicio.




Figura 14. Inauguración Centro de Atención al Ciudadano-

Abril 12 de 2013



Copia Controlada


	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 42 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

*Figura 15. Centro de Atención al Ciudadano – Gobernación del Tolima*

Para la atención prioritaria o de personas con situación de discapacidad, este nuevo Centro de Atención al Ciudadano, cuenta con un ascensor que facilita el acceso al 2º. Piso, de igual manera, se está elaborando un plan de atención para población con discapacidades auditivas y visuales, garantizando de esta manera, la integralidad en la prestación del servicio.



*Figura 16. Centro de Atención al Ciudadano*

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 43 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

Copia Controlada

### 8.1.7. IMPLEMENTACION DEL SOFTWARE DE ATENCION AL CIUDADANO “SAC”

Para toda entidad cada día cobra mayor importancia brindar una excelente atención a sus Usuarios, máxime cuando se trata de una Entidad Pública, en donde su razón de ser, es brindar servicio al Ciudadano, por lo cual se debe invertir todo el esfuerzo para garantizar un servicio de calidad.



La implementación de un Sistema Atención al Ciudadano obedece además del cumplimiento de las políticas nacionales, de Ventanilla Única, con el fin de generar un trabajo armónico, comprometido y competitivo que ofrezca soluciones al Ciudadano.


#### ¿QUÉ ES EL SAC?

Es un sistema que le permite al ciudadano registrar y consultar sus requerimientos mediante la web, pantallas de auto consulta, acceso telefónico, ventanilla, atención personalizada, documentos físicos y correo electrónico.

Además, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail

#### ANTECEDENTES

Ante los importante avances que venía presentando la Secretaría de Educación y Cultura Departamental en el uso de esta importante herramienta tecnológica, el gobierno departamental gestionó ante el Ministerio de Educación el permiso para la instalación y utilización del Sistema de Atención al Ciudadano SAC, buscando así, la creación de la ventanilla única y la unificación de toda la información para la

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código:</b> <b>PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 44 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde:</b> <b>26/04/2013</b>

atención de la PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de la Administración Central Departamental.


Es así, como el Ministerio de Educación en el año 2012, aceptó dar el licenciamiento y por su parte, la Entidad inició el proceso gradual de implementación, el cual tomará como prioridad, la Secretaria de Salud y el Departamento Administrativo de Planeación.

A inicios del mes de abril, se culminó la etapa de recolección de información para los ejes temáticos, los cuales se enviaron al Ministerio de Educación, para ser incluidos en la plataforma y utilizarlos como información de base, para iniciar el proceso de capacitación e implementación, que se espera inicie en el mes de junio de 2013, para de esta manera finalizar el año con el sistema de información en operación en estas dependencias.

Una vez se cumpla con esta meta, se continuará con su implementación en las otras dependencias de la Gobernación, proyectando así, la automatización completa del proceso de Atención al Ciudadano para el II Semestre del año 2014.

## **BONDADES DEL SISTEMA**

- ✓ Garantiza el acceso sencillo y universal a la información y a los servicios.
- ✓ Consolida la información en una única base de datos.
- ✓ El ciudadano debe tener un contacto positivo con las instituciones públicas.
- ✓ Permite a la Entidad contar con un Sistema de Atención al Ciudadano y de PQRS que responda a sus necesidades
- ✓ Consolida una cultura de excelencia en la Atención al Ciudadano, que garantiza la competitividad y sostenibilidad de la entidad.
- ✓ Garantiza espacios óptimos y seguros para la atención al Ciudadano.

	<b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		<b>Código: PLA-DE-001</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Pág. 45 de 47</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>Vigente desde: 26/04/2013</b>

## 9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación, se presenta el cronograma de actividades en el cual se resume la fecha de ejecución de cada uno de los componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así como los equipos responsables de su desarrollo:

ACTIVIDADES	MESES								RESPONSABLES
	05	06	07	08	09	10	11	12	
<b>COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION</b>									
- Implementación planes de mitigación									Responsables de procesos
- Seguimiento al cumplimiento de planes de mitigación									Responsables de procesos Dirección Control Interno
<b>COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES</b>									
- Publicar en la página web, la carta para el trato digno del Ciudadano									Representante de la dirección para el SIG
- Documentación de nuevos trámites identificados, en el formato del SUIT									Responsable de cada proceso en donde se identificó el trámite
- Revisión en la nueva versión del SUIT los trámites actualizados en la plataforma									Administrador del SUIT en la Gobernación del Tolima, bajo la coordinación del Comité GEL
- II Fase de estrategia anti trámites									Responsables de procesos bajo la coordinación del Comité GEL
- Racionalización de nuevos trámites									Responsables de procesos bajo la coordinación del Comité GEL





**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

*Copia Controlada*  
Código:  
**PLA-DE-001**

Versión: **01**

**MACROPROCESO:**

**DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO**

Pág. **46** de **47**

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO**

**Vigente desde:**  
26/04/2013

ACTIVIDADES	MESES								RESPONSABLES
	05	06	07	08	09	10	11	12	
- Actualización del enlace en la página web Preguntas frecuentes y PQRS									
<b>COMPONENTE 3. RENDICION DE CUENTAS</b>									
- Definición de mecanismos para evaluación y sanciones del proceso de rendición de cuentas									Departamento Administrativo de Planeación
- Preparación II ciclo de rendición de cuentas									Departamento Administrativo de Planeación con el apoyo de las dependencias de la Entidad
- II ciclo de rendición de cuentas Año 2013									Departamento Administrativo de Planeación con el apoyo de las dependencias de la Entidad
<b>CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>									
- Diseño del portafolio de servicios de la entidad									Responsables de procesos bajo la coordinación del Rep. de la Dirección para el SIG
- Análisis y divulgación de los resultados de la medición de la satisfacción del cliente y toma de acciones correctivas y preventivas.									Representante de la Dirección para el SIG
- Puesta en marcha del Centro de Atención al Ciudadano - Plan de acción para atención de población vulnerable									Coordinación del Centro de Atención al Ciudadano





**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

*Copia Controlada*  
Código:  
**PLA-DE-001**

**Versión: 01**

**MACROPROCESO:**

**DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO**

**Pág. 47 de 47**

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO**

**Vigente desde:  
26/04/2013**

ACTIVIDADES	MESES								RESPONSABLES
	05	06	07	08	09	10	11	12	
- Actualización procedimientos internos para la atención de PQR									Responsables de procesos bajo la coordinación del Representante de la Dirección para el SIG
- Implementación de la 1a. Fase del SAC									Responsables de procesos bajo la Coordinación del Centro de Atención al Ciudadano
- Recolección de información (Ejes temáticos para la II fase de implementación del SAC)									Responsables de procesos bajo la Coordinación del Centro de Atención al Ciudadano
<b>EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>									Dirección Control Interno