

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
GESTORA URBANA DE IBAGUE**



IBAGUE, 30 DE ENERO DE 2015

I. INTRODUCCION

La Gestora Urbana de Ibagué crea el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en aras de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el cual establece que todas las entidades públicas del país y especialmente aquellas que están encargadas de velar por la protección del tesoro público y por el correcto proceder de la función pública, deberán elaborar un Plan estratégico, enfocado a crear mecanismos y directrices claras y transparentes, para realizar un efectivo control de la Gestión, basados en la prevención, seguimiento y vigilancia de los eventos de corrupción que se puedan presentar, vinculando de manera activa a la ciudadanía con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia.

En aras de crear herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil, se creó un mapa que contiene los posibles riesgo de corrupción, la probabilidad de materialización y las acciones tendientes a mitigarlos.

Se crearon estrategias de racionalización de trámites con el fin de simplificarlos, estandarizarlos, eliminarlos, optimizarlos y/o automatizarlos, acercando y facilitando al ciudadano los servicios que se prestan en la Gestora urbana de Ibagué, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos.

Procurando mejorar la calidad del servicio prestado por la Gestora urbana a los Ibaguereños se establecieron herramientas tendientes a implementar la cultura de la transparencia a través de estrategias de rendición de cuentas y de atención al ciudadano, que faciliten el control social y el acceso a los servicios de forma ágil y efectiva mejorando la gestión de la administración pública bajo los principios de Buen Gobierno.

La Gestora Urbana de Ibagué, se encuentra comprometida en construir con una sociedad más justa y apta para la realización integral de los funcionarios, aplicando los principios y valores éticos que rigen la organización, propendiendo por un futuro donde la transparencia y la legalidad sean el marco de desarrollo de todos los procesos de la entidad.

3

II. MARCO LEGAL

- **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 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**, por la cual se 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 4567 de 2011**, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto Ley 770 de 2005.
- **Decreto 0019 de 2012**, Normas para Suprimir o reformar regulaciones procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

III. ELEMENTOS ESTRETEGICOS CORPORATIVOS

a. Misión

La GESTORA URBANA DE IBAGUE dedica sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los ibaguereños a través de la promoción de proyectos especiales y sociales de vivienda, la administración del espacio público, los bienes fiscales y el buen manejo de los lineamientos del plan de ordenamiento territorial, procurando su mejoramiento continuo, la competitividad y rentabilidad, bajo los criterios de transparencia, profesionalismo, dedicación y ambiente organizacional.

b. Visión

Para el año 2020 la GESTORA URBANA DE IBAGUE será un aliado estratégico del desarrollo inmobiliario de la región, con propuestas y ejecuciones de proyectos especiales, comprometida con la organización y sostenibilidad del espacio público y el ordenamiento territorial, generando los impactos sociales y económicos propuestos para el municipio de Ibagué.

c. Valores institucionales



Los valores a través de los cuales la gestora urbana de Ibagué desarrollará su visión y misión son:

● **Responsabilidad**

Cumplir a cabalidad, con diligencia, calidad y oportunidad el desempeño de las funciones, obligaciones y compromisos de tal manera que se genere confianza y credibilidad entre funcionarios y los clientes, utilizando eficiente y cuidadosamente los recursos de la entidad.

● **Honestidad**

Ser transparentes en los actos, obrando en forma correcta y clara, sin perder de vista la verdad, expresando sin temor lo que se siente bajo el principio del respeto.

● **Respeto**

Es el reconocimiento de que algo o alguien tienen valor; comienza en el individuo, en el reconocimiento del mismo y en el saber valorar los intereses y necesidades de los otros, valorando y aceptando su forma de actuar y de pensar.

● **Transparencia**

Actitud que nos permite hacer público las actuaciones y resultados conseguidos, comunicando ampliamente nuestra gestión, estando dispuestos a la evaluación por parte de la comunidad.

● **Lealtad**

Actuar con fidelidad, rectitud y consideración, salvaguardando la imagen y el buen nombre de la entidad y de las demás personas.

● **Equidad**

Garantiza la igualdad en el acceso a las oportunidades y los recursos que ofrece la entidad.

● **Pertenencia**

Participar como pieza esencial en los acontecimientos de la institución, en sus éxitos, logros y fracasos, valorando la relación intrínseca entre el funcionario y la entidad.

● **Austeridad**

Administrar de manera eficaz, eficiente y efectiva los recursos físicos, financieros, humanos y tecnológicos de la entidad ejerciendo control y racionalización del gasto público. La austeridad se manifiesta en la actitud prudente y equilibrada en el manejo de los dineros públicos, que no sólo deberán administrarse con honradez y sin ningún despilfarro, sino también con eficaz aplicación al bienestar y progreso de la sociedad.

● **Tolerancia**

Capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse, con respeto y consideración hacia la diferencia, con disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia.

● **Prudencia**

Es la virtud de actuar de forma justa, adecuada y con cautela, de comunicarse con los demás por medio de un lenguaje claro, literal, cauteloso y adecuado

d. Política De Calidad

La Gestora Urbana de Ibagué orienta su desempeño a satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad ibaguereña, mediante la administración de proyectos

especiales y sociales de vivienda, la gestión inmobiliaria, la administración del espacio público y los bienes fiscales, con el buen uso de los recursos, y un talento humano comprometido y competente, a través del mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión en términos de efectividad.



e. Objetivos De Calidad

Para el logro de la política de calidad, la GESTORA URBANA DE IBAGUE definió los siguientes objetivos de calidad.

1. Incrementar el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios institucionales.
2. Gestionar eficientemente adecuadamente el buen uso de los recursos físicos y financieros
3. Sostener el sistema integrado gestión a través del compromiso de cada uno de los funcionarios en la ejecución del plan de mejoramiento institucional.
4. Asegurar el cumplimiento de las competencias del talento humano para ofrecer un servicio de calidad.

IV. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

a. Objetivo General

● Elaborar e Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Gestora Urbana de Ibagué para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública para el año 2015.

b. Objetivos Específicos

- Elaborar el Mapa de Riesgos de corrupción de la Gestora Urbana de Ibagué, identificando los mecanismos orientados a prevenirlos y evitarlos.
- Establecer las estrategias para la racionalización de los trámites que faciliten el acceso a los servicios que brinda la Gestora Urbana de Ibagué.
- Estructurar el proceso de Rendición de cuentas, como expresión del control Social, en búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno en la Gestora Urbana de Ibagué.
- Crear mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, optimizando la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Gestora Urbana de Ibagué.

V. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLO.

En el mapa de Riesgos de corrupción de la Gestora Urbana se desarrolló con el propósito de elaborar unos mecanismos propios orientados a evitar y prevenir las diferentes situaciones de corrupción que se pueden generar en la entidad, estableciendo como riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular como lo estableció la cartilla “Estrategias para la construcción del P.A. y de A.C.”

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION									
ENTIDAD: GESTORA URBANA									
MISION: La GESTORA URBANA DE IBAGUE dedica sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los ibaguereños a través de la promoción de proyectos especiales y sociales de vivienda, la administración del espacio público, los bienes fiscales y el buen manejo de los lineamientos del plan de ordenamiento territorial, procurando su mejoramiento continuo, la competitividad y rentabilidad, bajo los criterios de transparencia, profesionalismo, dedicación y ambiente organizacional.									
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMIN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
									Nº
Direccionamiento Estratégico	Beneficio de Intereses Particulares	1	Contratación Direccionada	Posible	Preventivo	Evitar	Revisión de Estudios previos por parte del Asesor de Control Interno	Asesor de Control Interno	Nº de Estudios previos / Nº de Estudios previos revisados.
Objetivo: Establecer las políticas, directrices, objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos para dirigir y controlar la gestión de la Gestora Urbana de Ibagué en el cumplimiento de su objeto social en términos de eficacia, eficiencia y efectividad..	Falta de sentido de Pertenencia de los Funcionarios	2	La falta de Reserva Administrativa	Posible	Preventivo	Evitar	Realizar socialización del Código de Ética y plan anticorrupción	Talento Humano	Nº de socializaciones del Código de Ética y plan anticorrupción por funcionario / Total de funcionarios vinculados

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

ENTIDAD: GESTORA URBANA

MISION: La GESTORA URBANA DE IBAGUE dedica sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los ibaguereños a través de la promoción de proyectos especiales y sociales de vivienda, la administración del espacio público, los bienes fiscales y el buen manejo de los lineamientos del plan de ordenamiento territorial, procurando su mejoramiento continuo, la competitividad y rentabilidad, bajo los criterios de transparencia, profesionalismo, dedicación y ambiente organizacional.

IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMIN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
									N°
Gestión Jurídica: Objetivo: Asesorar, atender y apoyar los procesos judiciales en los cuales es parte la G.U, así como orientarla y apoyarla en los procesos y procedimientos administrativos a que haya lugar. Emitir los conceptos jurídicos solicitados.	Intereses particulares	3	Sustracción de información del Archivo de Contratación.	Posible	Preventivo	Evitar	Las carpetas deben estar siempre foliadas. Control en el préstamo de contratos diligenciar formato.	Oficina Jurídica Asesor de Control Interno.	Informe Auditoria de Contratación.

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

ENTIDAD: GESTORA URBANA

MISION: La GESTORA URBANA DE IBAGUE dedica sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los ibaguereños a través de la promoción de proyectos especiales y sociales de vivienda, la administración del espacio público, los bienes fiscales y el buen manejo de los lineamientos del plan de ordenamiento territorial, procurando su mejoramiento continuo, la competitividad y rentabilidad, bajo los criterios de transparencia, profesionalismo, dedicación y ambiente organizacional.

IDENTIFICACION		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO				
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMIN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
		N°	DESCRIPCION	TIPO DE CONTROL					
Gestión de Talento Humano Objetivo: Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de todas las actividades relacionadas con el desarrollo del talento humano de la Gestora Urbana de Ibagué, de conformidad con las políticas y lineamientos establecidos en el plan estratégico.	Falta de suficiente verificación de los documentos presentados.	4	vinculación de personal sin cumplir requisitos o con documentos adulterados	Posible	Preventivo	Evitar	Realizar la verificación de los documentos presentados por el funcionario.	Jefe de Talento Humano	N° de documentos presentado en la hoja de vida / N° De documentos verificados.

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

ENTIDAD: GESTORA URBANA

MISION: La GESTORA URBANA DE IBAGUE dedica sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los ibaguereños a través de la promoción de proyectos especiales y sociales de vivienda, la administración del espacio público, los bienes fiscales y el buen manejo de los lineamientos del plan de ordenamiento territorial, procurando su mejoramiento continuo, la competitividad y rentabilidad, bajo los criterios de transparencia, profesionalismo, dedicación y ambiente organizacional.

IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMIN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
Gestión de Recursos Físicos y Financieros								
Objetivo: Determinar los lineamientos generales para realizar las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura y los equipos utilizados en los procesos que ejecuta la Gestora Urbana de Ibagué y hacer uso adecuado de los recursos financieros para ofrecer servicios que cumplan con los requerimientos de los clientes	Demora en el Pago de las Cuentas	5 Soborno para Agilizar trámites de Cuenta	Posible	Preventivo	Evitar	Auditoria de Gestión Anual	Asesor de Control Interno	N° de Auditorias de Gestión

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION									
ENTIDAD: GESTORA URBANA									
MISION: La GESTORA URBANA DE IBAGUE dedica sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los ibaguereños a través de la promoción de proyectos especiales y sociales de vivienda, la administración del espacio público, los bienes fiscales y el buen manejo de los lineamientos del plan de ordenamiento territorial, procurando su mejoramiento continuo, la competitividad y rentabilidad, bajo los criterios de transparencia, profesionalismo, dedicación y ambiente organizacional.									
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMIN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
									N°
Objetivo Oficina Vivienda y Proyectos Especiales: Identificar, planear, proyectar, diseñar y construir viviendas y proyectos especiales que conlleven al mejoramiento de la calidad de vida de los ibaguereños.	Influencias Externas e internas.	6	Tráfico de Influencias en Actuaciones Administrativas.	Posible	Preventivo	Evitar	Capacitación Valores y Principios y Código Único Disciplinario	Jefe de Talento Humano.	Capacitaciones programadas/ capacitaciones Realizadas.
Objetivo Gestión Jurídica: Asesorar, atender y apoyar los procesos judiciales en los cuales es parte la Gestora Urbana de Ibagué, así como orientarla y apoyarla en los procesos y procedimientos administrativos a que haya lugar. Emitir los conceptos jurídicos solicitados	Falta de Ética y Valores del Funcionario.	7	Cohecho frente a las actuaciones Administrativas	Posible	Preventivo	Evitar	Realizar socialización del Código de Ética	Jefe de Talento Humano	N° de funcionarios capacitados en Código de Ética / Total de funcionarios.

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

ENTIDAD: GESTORA URBANA

MISION: La GESTORA URBANA DE IBAGUE dedica sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los ibaguereños a través de la promoción de proyectos especiales y sociales de vivienda, la administración del espacio público, los bienes fiscales y el buen manejo de los lineamientos del plan de ordenamiento territorial, procurando su mejoramiento continuo, la competitividad y rentabilidad, bajo los criterios de transparencia, profesionalismo, dedicación y ambiente organizacional.

IDENTIFICACION		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO				
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMIN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
		N°	DESCRIPCION	TIPO DE CONTROL					
Objetivo Gestión de Recursos Físicos y Financiero: Determinar los lineamientos generales para realizar las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura y los equipos utilizados en los procesos que ejecuta la Gestora Urbana de Ibagué y hacer uso adecuado de los recursos financieros para ofrecer servicios que cumplan con los requerimientos de los clientes.	Falta de Ética y Valores del Funcionario.	8	Cobro indebido por realización de Trámites (Concusión) en las actuaciones administrativas	Posible	Preventivo	Evitar	Realizar socialización de Código de ética	Talento Humano	N° de funcionarios capacitados en Código de Ética / Total de funcionario vinculados

VI. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Una vez identificados cada uno de los trámites y procedimientos administrativos que deben ser inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites “SUIT” y que hacen parte de los procesos misionales de la entidad se estableció que:

- Con el fin de estandarizar los trámites equivalentes con otras entidades que requieran procesos similares, se inscribirán en el SUIT los nuevos trámites o modificaciones de los procesos misionales de la entidad.
- Se colgaran en la página de la entidad www.gestoraurbanaibague.gov.co los requisitos para los trámites que se desarrollan en la entidad, con énfasis en los nuevos programas de Vivienda del Gobierno Nacional.
- Disminuir los documentos requisito para la presentación de la cuenta de cobro.

VII. RENDICIÓN DE CUENTAS

En el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción se establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía por lo que la Gestora Urbana desarrolla tres componentes para ejecutarlo:

a. Informes de Gestión.

Para dar cumplimiento al documento conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, se estable una estrategia de Rendición de Cuentas de la Gestora urbana como expresión de control Social en la que se recopilara el informe de gestión de cada una de las oficinas de la entidad para subir en la página web con el fin de dar a conocer fácil y a todos los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, los avances en la ejecución del Plan de acción, de los recursos y proyectos de la entidad, para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

b. Rendición de cuentas conjunta con el Alcalde de Ibagué

El Alcalde de la ciudad de Ibagué, realiza un informe anual de Rendición de cuentas donde responde por su gestión, dando explicación de las acciones y decisiones tomadas por la administración, la Gestora Urbana por ser una empresa industrial y comercial vinculada a la Alcaldía, aúna esfuerzos para que de manera conjunta se informe a la ciudadanía sobre los logros y retrocesos en la gestión y el cumplimiento de compromisos establecidos informando de manera sencilla, oportuna y veraz a los ciudadanos, órganos de control, de representación popular, ONG'S y al Gobierno Nacional.

VIII. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

a. Objetivos Específicos

- Establecer los parámetros para tramitar las peticiones, quejas, sugerencia y reclamos de los ciudadanos inconformes con las expectativas de calidad del servicio ofrecido por la entidad, al igual que los responsables de tramitar y dar su debido curso a la no conformidad.
- Establecer los parámetros para la atención a los ciudadanos y partes interesadas de la Gestora Urbana de Ibagué.
- Establecer el procedimiento para obtener la percepción y evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos, con el fin de iniciar acciones de mejora en el cumplimiento de los requisitos o especificaciones dadas para la prestación de los diferentes servicios ofrecidos por la Entidad.

b. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

Dentro de los servicios que brinda la empresa a la ciudadanía en General se encuentran:

- Inscripción, Venta, cambio de nombre, de Bienes Fiscales.
- Exoneración del pago de arrendamiento por zona de Riesgo no Mitigable de un Bien Fiscal.
- Reliquidación de canon de arrendamiento de un bien fiscal
- Rectificación de área de un Bien Fiscal
- Elaboración convenios Bienes Fiscales
- Facturación para pago de Arriendos bienes Fiscales y Espacio público.

- Administración de Casetas Estacionarias y Centros Comerciales Andrés López de Galarza y Chapinero.
- Vigilancia para el Control del espacio público.
- Diseño y formulación de Proyectos
- Trámite de licencia ante Curaduría.
- Canje de Cesiones y compensación de Parquaderos
- Administración de proyectos especiales.
- Elegibilidad, postulaciones y aplicación de subsidios Bun y Calamidad Pública.
- Legalización de Cobros de Subsidios

Los trámites para la Atención al ciudadano se encuentran documentados en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión y se estableció un proceso específico como lo muestra el mapa de procesos siguiente:



c. Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

Para el Afianzamiento de la Cultura de Servicio al ciudadano en la Gestora Urbana de Ibagué se realizarán las siguientes acciones:

- Se efectuara una Jornada de Capacitación y Sensibilización en atención al ciudadano a todos los funcionarios de la entidad.

- Dentro del Plan de Bienestar se premiará al funcionario elegido por ser quien mejor atiende público trimestralmente para que disfrute un día compensatorio, otorgado por el Gerente de la empresa.
- Se entregaran recordatorios que motiven una buena atención al ciudadano a todos los funcionarios de la entidad una vez al año.

d. Fortalecimiento De Los Canales De Atención Al Ciudadano.

La Gestora Urbana de Ibagué tiene como parámetro la comunicación con el ciudadano, teniendo en cuenta los requisitos del producto o servicio ofrecidos por la entidad.

1. El Funcionario de Atención al Ciudadano recibe y atiende al ciudadano y entrega el formato de atención personalizada.
2. Se direcciona al ciudadano a la dependencia y funcionario que lo va a atender.
3. Se atiende al ciudadano de acuerdo a su requerimiento ó necesidad.
4. El funcionario que atendió al ciudadano diligencia con el ciudadano los espacios 1, 2 y 3 del formato atención al ciudadano.
5. El ciudadano califica de manera independiente la atención brindada por parte del funcionario, diligenciando el espacio 4 del formato.
6. Una vez concluida la atención, se solicita al ciudadano antes de retirarse de las instalaciones de la entidad el formato totalmente diligenciado.
7. En caso que la atención al ciudadano o parte interesada obedezca a una reunión con algún funcionario dentro o fuera de la entidad, se diligencia el formato acta de reuniones internas y acta de reuniones respectivamente, remitiendo copia del mismo para su control al responsable del proceso de Atención al cliente.

8. Al final del día se agrupan y remiten los registros de Atención al ciudadano, y Acta de reuniones internas diligenciados al responsable del proceso para generar el análisis de datos estadística mensual, para realizar la medición y evaluación

e. Atención De Peticiones, Quejas, Sugerencia Y Reclamos.

En cumplimiento del Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción en la Gestora Urbana de Ibagué existe un módulo de atención al ciudadano donde se reciben, tramitan y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En la Página web gestoraurbanaibague.gov.co se encuentra un link denominado Contáctenos donde se encuentran:

- Dirección y teléfono de la entidad.
- Horario de Atención Personalizada, Entrega de correspondencia, Tratamiento de Quejas y Reclamos, Atención a Proveedores, Recepción de Facturas, Control de Citas, Información de Productos y servicios.
- Formulario de Peticiones Quejas, Sugerencias y Reclamos, para diligenciarlo en línea.

De conformidad con la Ley 1474 de 2011 la Gestora Urbana de Ibagué tiene en cuenta para el tratamiento de las Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, la revisión exhaustiva tomando como referencia en primer lugar, los requisitos legales, normativos, organizacionales para la prestación del servicio.

Se tendrá en cuenta la trazabilidad de los procedimientos establecidos en los procesos de la entidad.

Procedimiento:

1. Recepciona la Petición, queja, sugerencia o el reclamo del ciudadano vía telefónica, escrita, verbal o vía e-mail registrándola en el formato “Tratamiento de Quejas y Reclamos”.
2. Entrega al asesor de la oficina de planeación para direccionar al proceso vinculado en la queja o reclamo y generar el tratamiento respectivo analizando la necesidad de tomar una acción correctiva si fuese el caso.
3. En caso de tomar la acción correctiva se aplica el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
4. Retroalimenta al ciudadano el tratamiento que se le dio a la queja o reclamo por vía escrita o telefónica, de acuerdo al plan de comunicaciones.
5. El asesor de planeación y el asesor de la oficina de control interno, verifican el tratamiento de la queja o reclamo.

f. Evaluación Seguimiento Y Control De Satisfacción Del Cliente

El servicio que ofrece la Gestora Urbana de Ibagué, debe ser evaluado semestralmente, con el fin de medir el grado de satisfacción del ciudadano con la Entidad.

Los medios de comunicación empleados para canalizar la satisfacción del ciudadano, sus inquietudes, quejas, reclamos o cualquier tipo de sugerencia hecha por parte de ellos, se realizará a través del informe de percepción del ciudadano, el cual se aplica semestralmente y es el resultado de la interacción del funcionario de la Entidad con el ciudadano.

La Gestora Urbana de Ibagué define para todo su personal:

CIUDADANO (cliente): Usuario a quién se le presta un servicio para cumplir con unos requisitos legales y normativos.

Para la Gestora Urbana de Ibagué, el alcance de la satisfacción del CIUDADANO, comprende la ejecución de la prestación del servicio por parte de los funcionarios de la Entidad en los términos establecidos: calidad, responsabilidad, ética y profesionalismo.

Para el cumplimiento del mejoramiento se utiliza el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.

- El colaborador de Atención al ciudadano debe aplicar la encuesta de satisfacción al ciudadano de acuerdo al plan de acción del año vigente de la empresa.
- El representante de la dirección recibe las encuestas y elabora el informe de percepción del cliente a través de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano.
- El representante de la dirección debe evaluar y analizar la percepción del ciudadano presentada durante el periodo, identificando el impacto o incidencia que pueda tener la prestación del servicio, a través del informe de satisfacción del ciudadano.
- Se registra en la hoja de vida del indicador de gestión para evaluar la satisfacción del cliente, se hace seguimiento a las acciones de mejora.
- Diligencia en el formato de solicitud de acción correctiva y para eliminar las causas del problema y tomar acciones preventivas.

El seguimiento y control de las acciones y estrategias contempladas en este plan, estarán bajo la responsabilidad del Asesor de Control Interno, el cual publicará antes del día 30 de abril, el 31 de Agosto, y el 31 de Diciembre de 2015, un informe de seguimiento, como también deberá publicar en la página web de la entidad las acciones adelantadas, utilizando el formato de seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

MARIA EUGENIA MUÑOZ MARTINEZ

Asesora de Planeación y SGC

Elaboró

RAFAEL FUERTES ARIAS

Jefe Oficina Jurídica y Contratación

Revisó

CAROL ANDREA PARAMO GARCIA.

Gerente (E).

Aprobó