



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

## DIAGNÓSTICO Y LA ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS DE INTEGRIDAD Y DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL

26 de septiembre de 2023

### Objetivos específicos:

- Reconocer las necesidades, contextos, expectativas e intereses de la administración local en la implementación de las políticas de integridad y de servicio a la ciudadanía a partir de ejercicios de diagnóstico y caracterización de necesidades.
- Generar espacios de diálogo con servidoras y servidores para la co-creación al interior de la administración, de la actualización de las políticas internas integridad y servicio a la ciudadanía.
- Actualizar las políticas internas de integridad y servicio a la ciudadanía atendiendo las necesidades, contextos, expectativas e intereses de la administración local a partir de la participación y validación de servidoras y servidores.

Agenda:

<b>Metodología para el diagnóstico y la actualización de políticas de integridad y de servicio a la ciudadanía</b>				
<b>Día I</b>				
<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Resultado</b>
8:30 am – 9:00 am	Bienvenida Presentación de los participantes y de los objetivos de la sesión	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar la bienvenida y conocer a las y los participantes de la sesión.</li><li>• Presentar los objetivos de la sesión, así como la agenda de la jornada.</li></ul>	Presentación de introducción	Diagnóstico del estado actual de la política
9:00 am - 9:30 am	Introducción a la política de integridad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer un breve recuento sobre la normatividad, los lineamientos y la estructura de la política de integridad.</li><li>• Entender los principios, objetivos y las orientaciones respecto de la política que deben ser tenidos en cuenta por las administraciones locales.</li><li>• Resolver inquietudes respecto de los lineamientos nacionales de la política de integridad.</li></ul>	Presentación de introducción	Identificación de necesidades, temas y asuntos prioritarios para incluir en la política



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

Metodología para el diagnóstico y la actualización de políticas de integridad y de servicio a la ciudadanía				
Día I				
Hora	Actividad	Objetivos	Materiales	Resultado
9:30 am - 10:30 am	Identificación de necesidades, expectativas e intereses de la administración para la política de integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un diagnóstico inicial acerca del estado actual de la política de integridad al interior de la entidad.</li> <li>Identificar los asuntos, temas, ideas y características que deben ser tomados en consideración para la actualización de la política de integridad.</li> <li>Conocer las expectativas de las y los servidores con respecto a la política de integridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papel periódico</li> <li>Post-it</li> <li>Marcadores</li> </ul>	
11:00 am - 12:00 m	Revisión de la política de integridad: priorización de temas para la actualización Parte I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la estructura y la composición actual de la política de integridad.</li> <li>Identificar los apartados, lineamientos, secciones y partes que deben replantearse, eliminarse y conservarse en el cuerpo de la política de integridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papel periódico</li> <li>Post-it</li> <li>Marcadores</li> <li>Cartulinas</li> </ul>	Estructura de la actualización de la política
2:00 pm - 3:30 pm	Revisión de la política de integridad: priorización de temas para la actualización Parte II	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los apartados, lineamientos, secciones y partes NUEVAS que deben incluirse en el cuerpo de la política de integridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papel periódico</li> <li>Post-it</li> <li>Marcadores</li> <li>Cartulinas</li> </ul>	
4:00 pm - 5:00 pm	Construcción del esquema de la nueva política de integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construir conjuntamente la estructura y el contenido de la actualización de la política de integridad con las y los servidores de la entidad a partir de lo priorizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas blancas</li> <li>Lapiceros</li> <li>Papel periódico</li> <li>Post-it</li> <li>Marcadores</li> </ul>	



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

Durante el desarrollo de esta agenda se analizaron conceptos y aspectos relacionados con el código de integridad, el código de ética y de buen gobierno.

Se realizó un análisis y diagnóstico del actual Código de Integridad y Buen Gobierno de la Alcaldía de Chaparral adoptado mediante la resolución 1084 de 13 de noviembre de 2018, identificando sus problemáticas, necesidades, intereses y expectativas.

A partir de lo cual se destaca la siguiente información;

## DIAGNÓSTICO Y PROBLEMÁTICAS

Para efectos de la revisión, análisis y diagnóstico de la política de integridad al interior de la administración, los participantes dieron a conocer las problemáticas que consideran giran en torno a la construcción e implementación de la política, identificando las siguientes problemáticas;

- La alta gerencia ni la conoce ni la aplica.
- No se conoce.
- No conozco la política de integridad.
- No conocía de la política de integridad.
- Falta socialización.
- Falta compromiso de la alta gerencia para implementación.
- Es muy extensa.
- La conozco, pero no se aplica.
- Ninguna información de política de integridad.
- Hay interés generalizado de este tipo de asuntos.
- Interés político sobre el general y sobre el bien común.
- Desinterés. No existe mayor compromiso institucional con el tema.
- Dar a conocerlo, socializarlo.
- Poca sensibilización de la política.
- Implementación y socialización del código de Integridad.
- Carencia del protocolo de conflicto de interés ajustadas a la realidad de la entidad.
- Pocas actividades de socialización.
- Falta de aplicación.
- No hay evidencias de implementación, ni de cambios en el "Actuar".
- No se está implementando el 100% la política de integridad.
- Para la implementación de la política es bueno la capacitación constante a los empleados nuevos y a los antiguos.
- Falta quien haga seguimiento a la política de integridad.
- Se debería incluir actividades como y valores como responsabilidad y solidaridad.
- Actualización del código de ética.
- Socialización de la política.
- Medición a seguimiento.
- No hay un mecanismo de manejo de los conflictos de interés.



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

Producto de esta identificación de problemas y a modo de diagnóstico se exalta que el actual Código de Integridad y Buen Gobierno de la Alcaldía de Chaparral, este compuesto por 24 capítulos, con una estructura y contenido integrado por una serie de apartados muy arraigados a lo que fue el código de integridad, código de ética y lineamientos de buen gobierno, enfatizando que con la expedición del modelo MIPG el código de buen gobierno y el código de ética dejaron de estar vigentes. Siendo igualmente un documento bastante extenso, con inclusión de algunos temas como; misión, visión y objetivos de la entidad que no son realmente necesarios o deberían estar descritos de un modo diferente, siendo importante identificar de igual manera que los términos en los que se refiere son utilizados en un contexto más al servicio entendido con un enfoque comercial, así como es importante revisar y a justar conceptos y alcance de los valores y principios.

Para Identificar los asuntos, temas, ideas y características que deben ser tomados en consideración para la actualización de la política de integridad, se realizó un ejercicio en el que los funcionarios dieron a conocer sus necesidades, intereses y expectativas con respecto de la Política de Integridad, tomando directamente de los asistentes la siguiente información:

## NECESIDADES

- Que cuente con un lenguaje claro, llamativo y corto.
- Que sea más llamativo a la hora de leerlo.
- Que sea sencillo y claro.
- Que sea un documento breve y de fácil comprensión y aplicación.
- Que sea práctico.
- Que sea de fácil comprensión.
- Que sea un documento intuitivo y corto.
- Que se encuentre en medio físico y digital.
- Que la política de integridad sea clara, breve, de fácil entendimiento, que todos la puedan tener.
- Que se brinde capacitación constantemente sobre ella.
- Que nos motiven a implementarla.
- Que sea clara, precisa, concisa.
- Que incluya el protocolo de conflicto de intereses.
- Que contenga el plan de acción.

## INTERESES

- Debe incluir los valores.
- Es importante que incluya enlaces de videos e imágenes que ilustren la temática y sea de fácil comprensión.
- Implementación de valores.
- Cronograma de actividades.
- Debe contener valores humanos e institucionales.
- Debe tener mecanismos de vigilancia y control.
- Crear una línea estratégica y trabajarla a través del plan de acción donde se vinculen como responsables todas las dependencias de la administración.
- Que la alta gerencia este activa en cumplimiento de los valores, iniciando con el ejemplo.
- Que la política cuente con un mecanismo que haga seguimiento y cumplimiento a las actividades proyectadas.

## EXPECTATIVAS

- Que la política se implemente día a día y con los empleados que van ingresando.
- Que los valores sean integrados con un plan de acción.
- Mostrar formas prácticas de interiorizar los valores.
- Inducción a los empleados nuevos con temas de visión, misión, objetivos y los valores.
- Que las actividades que se proyecten se cumplan y no se queden en el papel.
- Jornadas de información, alimentación y socialización.
- Vinculación de todos los servidores públicos con el tema de integridad.
- Debe ser de amplio conocimiento del universo de los servidores públicos.
- Información en distintos puntos de la administración.
- Tener todos los controles de información, físico, digital, didáctico y auditivo.
- Ser más expresivos con los valores.
- Total conocimiento para los nuevos funcionarios públicos.
- Debe presentarse de forma reiterativa para lograr la adopción.



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

Identificando que el actual código de integridad y buen gobierno está integrado a partir de la siguiente estructura;

Procediendo con la identificación de la estructura y composición actual del Código de Integridad y Buen Gobierno, en el siguiente orden;

## Actual estructura del Código de Integridad y Buen Gobierno

Introducción.	Creación y conformación del Comité de Ética.	Políticas de relación con los órganos de control externo.	Políticas frente a los grupos de interés.	Indicadores de gestión del código de buen gobierno.
Glosario.	Funciones del Comité.	Políticas de buen gobierno para la gestión de la entidad.	Políticas con contratistas,	De la adopción, vigencia, divulgación y reforma del Código de Buen
Direccionamiento Estratégico.	Sesiones, quorum y deliberación.	Políticas de gestión del talento humano.	Política con los gremios económicos.	
Política de integridad.	Equipo de agentes del cambio.	Políticas de comunicación e información.	Políticas sobre riesgos.	
Código de Ética.	Grupos promotores de prácticas de integridad.	Políticas con el MIPG.	De la administración del Código de Buen Gobierno.	
Principios.	Código de Buen Gobierno.	Política de responsabilidad frente al medio ambiente.	De la administración y resolución de controversias.	



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

Revisada y analizada la estructura y la composición actual de la política de integridad, se procedió a Identificar los apartados, lineamientos, secciones y partes que deben replantearse, eliminarse y conservarse en el cuerpo de la política de integridad, para lo cual los funcionarios identificaron en tres secciones; lo que debe irse, lo que debe modificarse y lo que debe quedarse, tomando textualmente sus aportes en el siguiente orden;

## Lo que se va

- Código de buen gobierno.
- Políticas de relación con órganos de control externo.
- De las políticas de buen gobierno para la gestión de la entidad.
- Conflicto de interés.
- Política con contratistas.
- Política con gremios económicos.
- Políticas sobre riesgos.
- Código del buen gobierno.
- Objetivos del plan de ordenamiento territorial.
- Principios.
- Código de Ética.
- Funciones del Comité de Ética.
- Sesiones, quorum y deliberación.
- Grupos promotores de prácticas de integridad.
- Políticas de gestión del talento humano.
- Políticas de comunicaciones e información.
- Políticas con el modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG.
- Política de responsabilidad frente al medio ambiente.
- Equipo de agentes del cambio.
- Capitulo XXI a XXIV.
- Política medio ambiente.
- Glosario.
- Creación del comité ético y funciones.
- De la administración del código de buen gobierno.
- Indicadores de gestión del código de buen gobierno.
- De la adopción, vigencia, divulgación y reforma del código de buen gobierno.
- Direccionamiento estratégico.
- Creación comité de Ética.
- Todas las políticas excepto de de integridad.
- De la administración y resolución de controversias.
- Política de integridad.
- Política de contratación pública.
- Políticas frente a grupos de interés.



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) **82460238** / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: **735560** – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

## Lo que se modifica

- Política de buen gobierno para la gestión de las entidades.
- Talento humano.
- Políticas MIPG.
- Modificar todo el documento.
- Introducción.
- Actualización y ajuste del Código de Ética (Modificar el nombre)
- Principios.
- Políticas frente a grupos de interés (por procedimientos frente a un grupo de interés).
- Código de Ética.
- Glosario.
- Política de Integridad.
- Políticas de buen gobierno para la gestión de la entidad.
- Políticas de gestión del talento humano.
- Políticas de comunicaciones e información.
- Políticas de MIPG.
- Políticas con contratistas.
- De la administración y resolución de conflictos.
- Direccionamiento estratégico.
- Creación y conformación del comité de ética.
- Funciones del comité.
- Código de buen gobierno.
- Políticas frente a grupos de interés (conflicto de interés).
- Equipo de agentes del cambio.
- De la administración y resolución de controversias.
- Se deben incluir los valores, dentro de ellos; solidaridad, responsabilidad y sentido de pertenencia.
- De la adopción y vigencia de la reforma del código del buen gobierno.
- Indicadores del código de buen gobierno.
- Comité de integridad y funciones.
- Sesiones y quorum.
- Políticas con contratistas.
- De la administración del código de buen gobierno.
- Política sobre riesgos.
- Indicadores de gestión.



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) **82460238** / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: **735560** – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

## Lo que se queda

- Direccionamiento estratégico.
- Indicadores de gestión del código de buen gobierno.
- Creación, gestión y conformación del comité de ética.
- Funciones del comité.
- Sesiones quorum y deliberación.
- Política de responsabilidad frente al medio ambiente.
- Política con contratistas.
- Política con los gremios económicos.
- Política de – sobre riesgos.
- Política de integridad.
- Glosario.
- Principios.
- Código de Ética.
- De la administración del código de buen gobierno.
- Adopción, vigencia, divulgación y reforma del código de buen gobierno.
- Introducción.
- Grupos promotores de prácticas de integridad.
- Políticas de relación con los órganos de control externo.
- Política de gestión de talento humano.



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) **82460238** / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: **735560** – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

Con la identificación de algunos apartados, lineamientos, secciones y partes nuevas que debe incluirse en el cuerpo de la política de integridad, se hace la construcción conjunta del esquema que puede contemplar la nueva política de integridad en el siguiente orden:

## Propuesta de la Nueva Estructura de la Política de

Introducción	?	Código de Integridad	Gestión de Conflicto de intereses	Institucionalidad	Plan de Acción	Seguimiento y Evaluación																							
<table border="1"> <tr><td>Presentación del documento</td></tr> <tr><td>Objetivos</td></tr> <tr><td>Importancia</td></tr> <tr><td>Introducción Política - Integridad MIPG</td></tr> <tr><td>Alcance</td></tr> </table>	Presentación del documento	Objetivos	Importancia	Introducción Política - Integridad MIPG	Alcance	<table border="1"> <tr><td>Glosario</td></tr> <tr><td>Normatividad</td></tr> <tr><td>Diagnóstico y formulación</td></tr> </table>	Glosario	Normatividad	Diagnóstico y formulación	<table border="1"> <tr><td>Valores</td></tr> <tr><td>Lo que hago y lo que</td></tr> </table>	Valores	Lo que hago y lo que	<table border="1"> <tr><td>Definición</td></tr> <tr><td>Tipos y Ejemplos</td></tr> <tr><td>Procedimientos</td></tr> <tr><td>Declaración</td></tr> </table>	Definición	Tipos y Ejemplos	Procedimientos	Declaración	<table border="1"> <tr><td>Responsable</td></tr> <tr><td>Funciones</td></tr> <tr><td>Instancias de colaboradores</td></tr> </table>	Responsable	Funciones	Instancias de colaboradores	<table border="1"> <tr><td>Actividades; socializadas, aprobadas, divulgadas</td></tr> <tr><td>Responsables</td></tr> <tr><td>Tiempos</td></tr> <tr><td>Recursos</td></tr> </table>	Actividades; socializadas, aprobadas, divulgadas	Responsables	Tiempos	Recursos	<table border="1"> <tr><td>Mediciones de percepción</td></tr> <tr><td>FURAG - IDI</td></tr> </table>	Mediciones de percepción	FURAG - IDI
Presentación del documento																													
Objetivos																													
Importancia																													
Introducción Política - Integridad MIPG																													
Alcance																													
Glosario																													
Normatividad																													
Diagnóstico y formulación																													
Valores																													
Lo que hago y lo que																													
Definición																													
Tipos y Ejemplos																													
Procedimientos																													
Declaración																													
Responsable																													
Funciones																													
Instancias de colaboradores																													
Actividades; socializadas, aprobadas, divulgadas																													
Responsables																													
Tiempos																													
Recursos																													
Mediciones de percepción																													
FURAG - IDI																													
2 Pág.	4 Pág.	8 Pág.		3 Pág.	3 Pág.	1 Pág.																							



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

27 de septiembre de 2023

Metodología para el diagnóstico y la actualización de políticas de integridad y de servicio a la ciudadanía				
Día II				
Hora	Actividad	Objetivos	Materiales	Resultado
8:30 am – 9:00 am	Bienvenida Presentación de los objetivos de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar la bienvenida a las y los participantes de la sesión.</li> <li>• Presentar los objetivos de la sesión, así como la agenda de la jornada.</li> </ul>	Presentación de introducción	Plan de acción de la actualización de la política
9:00 am - 9:30 am	Introducción al plan de acción de la política de integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar los lineamientos sobre la construcción del plan de acción de la política de integridad.</li> <li>• Socializar la importancia de contar con actividades programadas, recursos, responsables y cronogramas para la implementación de las políticas de integridad.</li> </ul>	Presentación de introducción	
9:30 am- 11:30 am	Construcción del plan de acción de la política de integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar juntamente con las y los servidores, el plan de acción de la política de integridad a partir de las acciones priorizadas en el documento de política.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel periódico</li> <li>• Post-it</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	
11:30 am - 12:00 m	Revisión de la política de integridad y su plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la estructura y la composición actualizada de la política de integridad.</li> </ul>		
2:00 pm – 4:00 pm	Construcción del plan de trabajo para la actualización, adopción y socialización de la política de integridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir el plan de trabajo para continuar con la actualización de la política, su adopción y su socialización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel periódico</li> <li>• Post-it</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	

Durante el segundo día de taller se promovió la primera etapa de construcción del plan de acción de la política de integridad, partiendo de un ejercicio introductorio que permitió contextualizar conceptos y alcances para analizar acciones y actividades, algunas que constituyen faltas y otras que se pueden implementar, mencionando la importancia del grupo impulsor que puede apoyar la puesta en marcha de estas iniciativas.

En este sentido los participantes opinaron respecto de los interrogantes, ¿Qué se va a hacer?, ¿para quién?, ¿en dónde?, ¿para qué? y beneficios.



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

Dentro de las acciones priorizadas se identificaron:

- Implementación del Código de integridad y su caja de herramientas.
- Implementación de estrategias de apropiación del código para los servidores y servidoras.
- Acciones de difusión del código a través de capacitaciones, talleres, impresiones, actividades lúdicas, etc.
- Creación de un protocolo para la gestión de conflictos de intereses.
- Diseño de un plan de acción de integridad.
- Formación en ética y valores a servidores y ciudadanía.

En igual sentido los asistentes participaron y reflexionaron respecto de los diferentes interrogantes e identificación de delimitantes, limitantes, fortalezas y entorno en la entidad, haciendo mención específicamente a;

Delimitantes / Limitantes / Fortalezas

Limitantes

- Recurso económico,
- Tiempo.
- Falta de interés.
- Poca disponibilidad de Tiempo F.
- Los recursos son escasos.
- Compromiso de parte de los directivos.
- Iniciativa.
- Falta de tiempo o desinterés por el tema tanto de funcionarios como el dirigente.
- El compromiso
- Limitación de tiempo para las responsables de las dependencias, donde los servidores no siempre toman estos temas con seriedad.
- Desinterés de la alta dirección y los funcionarios.
- Falta de talento humano por el desarrollo de actividades.
- Falta de tiempo por múltiples actividades asignadas.
- Disposición de alcalde y secretarios.
- Falta de personal para brindar asesoría o para ser delegado en dicha función hacia el tema,
- Carencia de espacios para realizar las actividades.
- Cambio de gobierno.
- Cansancio en las personas.

Fortalezas

- Talento humano
- Disposición
- Es la forma metodológica de la persona.



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) **82460238** / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: **735560** – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

- Como llegarles a los servidores públicos que sea más lúdica.
- Contamos con el apoyo de JxT, quienes nos ayudan a que la política sea más interactiva, y de fácil comprensión e implementación.
- Espacios físicos para capacitar y orientar en la correcta aplicación de la política.
- Actualización de la política.
- Posible cofinanciación de la cooperación internacional.
- Estructura física.
- Recurso humano.
- Actualmente se cuenta con apoyo de algún talento humano para la implementación del código e integridad.
- Establecer fechas específicas en el año para estos espacios que no se cruce con la agenda de estos espacios.
- Cambio de administración, nuevas ideas - nuevo personal.
- Acuerdo o gestión de apoyo con otras instituciones para aplicar o capacitar sobre la política
- Personal (servidores públicos) con sentido de pertenencia.
- Diversos medios para las actividades (menos metodológicos más físicos).
- Acompañamiento en la apropiación de la política por parte del Programa Juntos por la Transparencia.
- Medios electrónicos disponibles (redes sociales, correo electrónico) para implementar y socializar la política.

Contexto, ¿Cómo es el entorno de la entidad?

- Lograr la Aprobación antes de terminar la vigencia del C I.
- Poco interés de los funcionarios sobre aprender y por ende colocar en práctica la política.
- En este momento la administración no ha dado a conocer el documento a los servidores.
- Bajo índice en cuanto la aplicación de la política.
- Desinterés.
- Incertidumbre por la terminación de gobierno, muchas cosas van a cambiar, van a cambiar las estrategias, los directivos, los contratistas, no hay presupuesto.
- Contexto; el entorno de la alcaldía es falta de disposición de las personas que prestan los servicios.
- Falta de valores en algunos trabajadores
- Hay poco sentido de pertenencia por las cosas de la entidad por parte de algunos servidores.
- La alta gerencia no se interesa por la implementación de acciones que no representan inversiones ni obras para mostrar.
- No se incluyen este tipo de actividades en los POAI de cada vigencia.
- Zona de confort, falta motivación.
- Transición y cierre de gobierno disminuye la posibilidad de espacios e interés.
- Gran cantidad de personas con buenos principios éticos y buenos seres humanos.
- Por la carga laboral no hay tiempo para realizar actividades.
- Varias instalaciones físicas en distintos puntos.
- No estar disponible dentro del plan de gobierno (registro presupuestal)



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

Con la toma de toda la información recibida por parte de los asistentes, se espera presentar una propuesta de documento para que ellos pueden ver y aprobar para presentar al comité para su correspondiente aprobación.

28 de septiembre de 2023

### Objetivos:

- Fortalecer las competencias, habilidades y capacidades de servidoras, servidores, colaboradores de la Alcaldía Municipal de Chaparral para la identificación, gestión y declaración de los conflictos de intereses a los que se puedan enfrentar.
- Brindar las herramientas necesarias para la identificación, gestión y declaración de los conflictos de intereses al interior de la Alcaldía Municipal de Chaparral.

Taller: Introducción a la Gestión Preventiva de Conflictos de Intereses		
Hora	Actividades	Participantes
9:00 – 9:30am	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bienvenida al espacio</li><li>▪ Presentación de participantes</li><li>▪ Presentación de los objetivos del taller</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Representantes de la Alcaldía Municipal de Chaparral</li><li>▪ Lady Lozano - Coordinadora Regional – Sur del Tolima</li><li>▪ Camilo Muñoz Peña- Coordinador Regional Distrito de Cartagena de Indias.</li></ul>
9:30 am -10:30 am	<p><b>Introducción a los conflictos de intereses:</b> <i>¿Qué es un conflicto de intereses? ¿Por qué es importante hablar del tema? ¿Cómo se expresan? ¿Cuál es la relación entre conflictos de intereses y corrupción? ¿Cuáles son los tipos de conflictos de intereses?</i></p> <p><b>Casos de conflictos de intereses:</b> <i>¿Cómo se identifican los conflictos de intereses? ¿Cómo se evidencian los conflictos de intereses en la cotidianidad? ¿Qué se debe hacer en caso de que me encuentre ante un conflicto de intereses?</i></p> <p><b>Actividad: ¡Identifiquemos y gestionemos conflictos de intereses!</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Camilo Muñoz Peña- Coordinador Regional Distrito de Cartagena de Indias.</li></ul>
<b>10:30 am – 11:00 am Refrigerio</b>		
11:00 am – 12:00 pm	<p><b>¿Cómo gestionar los conflictos de intereses?:</b> <i>Presentación del paso a paso para la identificación, gestión y declaración de los conflictos de intereses.</i></p> <p><b>Pasos que seguir y conclusiones.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Camilo Muñoz Peña- Coordinador Regional Distrito de Cartagena de Indias.</li></ul>
<b>12:00 pm: Fin</b>		

Hoy en Chaparral, capacitación sobre conflictos de interés con funcionarios de la administración municipal, identificando actos que constituyen conflictos, los tipos de conflictos, análisis de casos y acciones a tomar en caso de estar en conflicto de interés.



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

29 de septiembre de 2023

<b>Metodología para el diagnóstico y la actualización de políticas de integridad y de servicio a la ciudadanía</b>				
<b>Día IV</b>				
<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Materiales</b>	<b>Resultado</b>
8:30 am – 9:00 am	<p>Bienvenida</p> <p>Presentación de los participantes y de los objetivos de la sesión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar la bienvenida y conocer a las y los participantes de la sesión.</li> <li>• Presentar los objetivos de la sesión, así como la agenda de la jornada.</li> </ul>	<p>Presentación de introducción</p>	
9:00 am - 9:30 am	<p>Introducción a la política de servicio a la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer un breve recuento sobre la normatividad, los lineamientos y la estructura de la política de servicio a la ciudadanía.</li> <li>• Entender los principios, objetivos y las orientaciones respecto de la política que deben ser tenidos en cuenta por las administraciones locales.</li> <li>• Resolver inquietudes respecto de los lineamientos nacionales de la política de servicio a la ciudadanía.</li> </ul>	<p>Presentación de introducción</p>	<p>Diagnóstico del estado actual de la política</p> <p>Identificación de necesidades, temas y asuntos prioritarios para incluir en la política</p>
9:30 am- 10:30 am	<p>Identificación de necesidades, expectativas e intereses de la administración para la política de servicio a la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un diagnóstico inicial acerca del estado actual de la política de servicio a la ciudadanía al interior de la entidad.</li> <li>• Identificar los asuntos, temas, ideas y características que deben ser tomados en consideración para la actualización de la política de servicio a la ciudadanía.</li> <li>• Conocer las expectativas de las y los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel periódico</li> <li>• Post-it</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

Metodología para el diagnóstico y la actualización de políticas de integridad y de servicio a la ciudadanía				
Día IV				
Hora	Actividad	Objetivos	Materiales	Resultado
		servidores con respecto a la política de servicio a la ciudadanía.		
11:00 am - 12:00 m	Revisión de la política de servicio a la ciudadanía: priorización de temas para la actualización Parte I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la estructura y la composición actual de la política de servicio a la ciudadanía.</li> <li>Identificar los apartados, lineamientos, secciones y partes que deben replantearse, eliminarse y conservarse en el cuerpo de la política de servicio a la ciudadanía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papel periódico</li> <li>Post-it</li> <li>Marcadores</li> <li>Cartulinas</li> </ul>	Estructura de la actualización de la política
2:00 pm – 3:30 pm	Revisión de la política de servicio a la ciudadanía: priorización de temas para la actualización Parte II	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los apartados, lineamientos, secciones y partes NUEVAS que deben incluirse en el cuerpo de la política de servicio a la ciudadanía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papel periódico</li> <li>Post-it</li> <li>Marcadores</li> <li>Cartulinas</li> </ul>	
4:00 pm - 5:00 pm	Construcción del esquema de la nueva política de servicio a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construir conjuntamente la estructura y el contenido de la actualización de la política de servicio a la ciudadanía con las y los servidores de la entidad a partir de lo priorizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas blancas</li> <li>Lapiceros</li> <li>Papel periódico</li> <li>Post-it</li> <li>Marcadores</li> </ul>	

Durante jornada de trabajo para la revisión del Manual de Atención al Usuario del Municipio de Chaparral, se identifican las siguientes situaciones;

- El tema según la estructura está en cabeza de una persona, pero ella realmente está en otra dependencia, realizando otras cosas
- Temas como los protocolos de atención – herramientas – como manejar algunas cosas, saludos, trato, son temas que tienen dificultad, no se sabe cómo manejar.
- Es importante determinar que herramientas, que piezas, que documentos, que archivos en la caja de herramientas podemos dejar.
- El manual debe actualizarse con alcance de actualización de manual de servicio de atención a la ciudadanía.



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

- Es importante conocer necesidades, expectativas, intereses y problemáticas alrededor del documento que justifiquen su actualización para pasar a la presentación de observaciones al documento para compartirlas y unificar criterios y posteriormente elaborar un plan de trabajo
- Los Protocolos son claves dentro del documento.
- Se deben tener lineamientos claros para la atención y servicio a la ciudadanía, donde se comprende dos líneas de atención; hacia fuera y hacia adentro; una dimensión ventanilla hacia afuera y una dimensión de la ventanilla hacia adentro.
- El servicio de atención es un tema transversal de la entidad.
- El tema que más preocupa es el tema actitudinal, los parámetros se pueden seguir, la cosa es que tan capaces e íntegros somos para aplicar y trabajar estos temas.
- No se conoce el documento, aun con conocimiento de que debe ser mi obligación, pero no lo vi, y así mucho no saben que existe.
- Es importante analizar que mecanismos utilizar para que sea de conocimiento, que sea reiterativo, que permita que la gente lo conozca y lo pueda poner en práctica.
- Este documento debe reflejar que los funcionarios que están aquí entiendan que se deben a los de la ventanilla para afuera.
- Falta mucho desde el jefe de persona, una buena experiencia en el pasado fue el “llamaba tour Dussan, donde todo funcionario o contratista nuevo era presentado por toda la administración.
- Dentro de las cosas a revisar es que algunas personas ni utilizan el carnét.
- En algunos casos se ha evidenciado que la gente cuando llega ni sabe cuáles son sus funciones, el área de personal debería encargarse de estas actividades.
- Muchas personas no han recibido inducción, es más como por la calidad humana.
- Es importante la inducción y la reinducción de este tipo de herramientas, lo que se debe hacer y ser.
- Se ha hablado de humanizar el servicio, la gran crisis del sistema público es eso, se olvida la esencia del servicio por cumplir con tantos documentos, pocas veces se interioriza la humanidad del servidor, no está alineado los documentos con el sentir humano del servidor.
- Nos hemos quedado cortos como administración, muchos no lo conocen, y que le falta mucho ajuste, a las normas, a lo que se visiona de la administración pública, juega mucho el tema de la calidad humana de las personas para saber todo lo que implica.
- El documento debe actualizarse.
- Muchas personas no tienen conocimiento de este documento, no está bien estructurado, tiene un va y viene, no es claro.
- Es un tema de todos, y de la alta dirección, es necesario que existan espacios para inducción, para capacitación, para que la gente lo converse,
- Se requiere que exista una directriz clara, exigible, con un líder, actualmente está en cabeza de gobierno y de personal.
- A veces por la necesidad del trabajo no se tiene el tiempo, vale la pena una concientización de cada uno y de los líderes de cada secretaria, de que sirve reunirnos si vamos a estar lo mismo, es muy importante revisar las funciones del trabajo y sacar espacios para esto.
- Esto sale de parte de nosotros, de las circunstancias y que exista una directriz de la alta gerencia, que sepan, que se les de la inducción, muchas falencias de recurso humano, lo que refleja falencias a nivel organizacional y estructural de la administración.



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

### Problemáticas desde el punto de vista de las personas – en atención a la ciudadanía

- Si radico una petición y solicitud me ponen patinar del 1 al 4 piso, a veces sin tener respuesta. Algunas veces puede ser por falta de conocimiento, actitud, falta de compromiso,
- La orientación al ingreso de las personas no es suficiente,
- Han sucedido casos de personas que ingresan armadas y nadie reporta nada.
- La persona con mayor capacitación de esto es la persona de recepción y no la tiene.
- Se cree que se está mejorando, pero al estilo de cada persona.
- Es clave concientizar el tema de los valores, a veces ni contestan el saludo, es necesario alternar el tema de atención al usuario con el tema operativo.
- En los contratistas se ve el individualismo, son muy sesgados a lo que les toca y ya, ya no son multifacéticos.
- Es importante que para esta clase de ejercicios los mismos funcionarios colaboren ayudando a garantizar la presencia de las personas líderes, que se implementen este tipo de actividades con carácter vinculante y obligatorio.
- Cuando se pide un servicio no debe ser por medio de una carta en computador. – vale la pena hacer de nuevo otra capacitación del manual de PQRSDF, puesto que este documento para registro de solicitudes verbales existe y algunos no lo conocen.
- De la mano de estos manuales, debe hacerse una caracterización del servicio de atención a la ciudadanía. Para saber quiénes son las piezas claves en este proceso y como tener claros esos liderazgos
- Es importante que personas claves que tenemos en la administración pudieran proponer personas del equipo, y como entregar herramientas que ayuden a tomar información. caso de la niña de la entrada, que es muy buena persona, y podría apoyar con el diligenciamiento de atención e ingreso de las personas, para que quede registrado, personas con discapacidad, LGBTI, salud y las diferentes áreas.
- Es clave el tema de recurso humano, se mirará un trabajo con los funcionarios actualmente son 47 personas de planta, que existan espacios para hablar de temas personales, de temas que son cargas y nadie sabe que tiene cada persona en su casa y eso influye en el trato a las demás personas.
- Se reitera el desconocimiento del manual PQRSDF y el formato para atender verbalmente a la ciudadanía.
- Los funcionarios desconocen el valor y trabajo del otro funcionario.
- Algunas personas tienen permiso los fines de semana para estudiar y eso no se informa a la gente, sé desconoce que no queda una persona responsable que atienda esas cosas. Es importante pensar en estrategias para no desatender el servicio en las oficinas – herramientas de divulgación para que la ciudadanía entienda sus derechos.

### Análisis técnico del Manual de Atención al Usuario

- E el manual ya cumplió su ciclo de vida en temas de forma.
- En términos de fondo, no está desarrollado conforme los avances en atención al usuario, parece de un ente privado, parte de un lenguaje que no está propio y orientado a eso.

CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia





ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

- Este tema está relacionado con todo lo que tiene que ver con servicio de la administración con todos los grupos de valor.
- Se debe cambiar desde el título en Adelante, se requiere tener un manual de servicio a la ciudadanía.
- El manual está desorganizado, no tiene un orden lógico de como seguir la lectura.
- No es sencillo de leer y una estructura lógica, parece más orientado a la empresa privada, de relación de un área de atención al cliente.
- Algunas cosas se deben mantener, otras se deben actualizar
- Las demandas ciudadanas y los grupos poblacionales han avanzado, se debe modificar, en el lenguaje incluso están mal escritas, ahora se habla de personas con discapacidad.
- Faltan grupos de valor como campesinos, LGBTIQ+, víctimas, mujeres, enfoque diferencial, se deben adicionar esos enfoques,

Propuesta para orientar el manual

Primera parte; aspectos generales

- Debe hacer una sección general o introducción de servicio a la ciudadanía, para que se entienda que es lo que debe hacer el funcionario que tiene un servicio a la ciudadanía.
- Una parte de Derechos y Deberes de la ciudadanía
- Unos Principios – se debe mirar si se deben actualizar, cual es el sentido.

Segunda sección – temas transversales

- Aspectos relacionados con el servicio a la ciudadanía
- Accesibilidad; lenguaje claro y lenguaje incluyente, señal ética - población con ceguera – orientación de las oficinas – sistema braille (altura, asp técnicos),
- Contenidos en página web, si alguien quiere saber de lenguaje claro e incluyente, donde y como.
- Qué hacer si llega una persona con discapacidad motora.

Tercera parte – Protocolos

- Que tener en cuenta que se requiere uno para cada grupo poblacional
- Protocolo con Enfoque diferencial.
- Protocolo de atención a personas mayores, a personas con discapacidad.
- Protocolo con Enfoque Étnico,
- Víctimas, Campesinos y personas rurales, Personas LGBTIQ+.
- Con enfoque de género.
- Para niñas, jóvenes, adolescentes, mujeres
- Protocolos por canal de atención



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

Que la administración sepa cómo es el procedimiento para la atención del servicio por los diferentes canales (presencial, virtual, telefónico), como debe ser el uso de las redes sociales con los ciudadanos.

Por cada protocolo; que se hace, que no, como se aplica, que normativas, que se entienda que tiene hacer y que no,

El manual y los protocolos deben venir acompañados de la publicidad, comunicación, apropiación, piezas,

Que pasa con la población en general que viene y ofende a la administración, los funcionarios no puedes, El manual busca también establecer unos derechos y deberes de la sociedad civil.

Este manual requiere si o si de un trabajo con los grupos poblacionales, un trabajo para identificar las necesidades frente al servicio y un trabajo de validación de los lineamientos de atención

Se puede trabajar un borrador del nuevo manual, pero debe estar enfocado en trabajo con talleres y grupos poblacionales para identificar necesidades en materia de servicios y protocolos para que sean validados por ellos.

**Que sigue;**

Sentarnos a diseñar el manual y proponer unos espacios con la comunidad.

La idea es un espacio con los funcionarios para revisar el manual.

Y los espacios para los protocolos con sociedad civil se deben hacer con cada grupo poblacional en su mayoría con la sociedad.

Se espera entregar por JxT la propuesta el 20 de octubre, para ser devuelto con la revisión y las observaciones por la administración el 30. Con ello se programarían los grupos focales para organizar los ejercicios con los grupos de valor para validar.

Es importante garantizar que en estos ejercicios sigan las personas que hoy están y por lo menos uno de planta de cada dependencia.



**CR 9 9-02 centro** – Conmutador: (+57) **82460238** / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: **735560** – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

## Registro Fotográfico

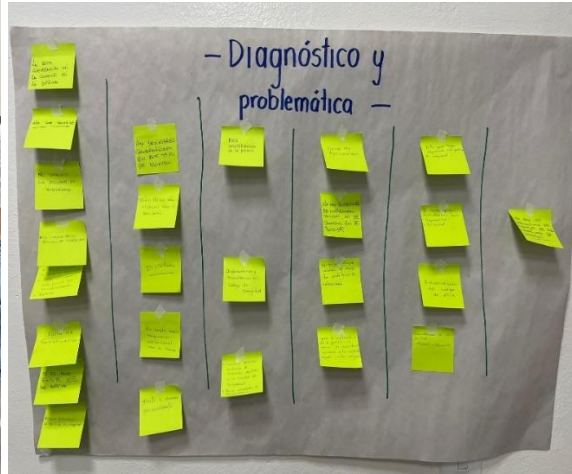


CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) **82460238** / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: **735560** – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) **82460238** / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: **735560** – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA

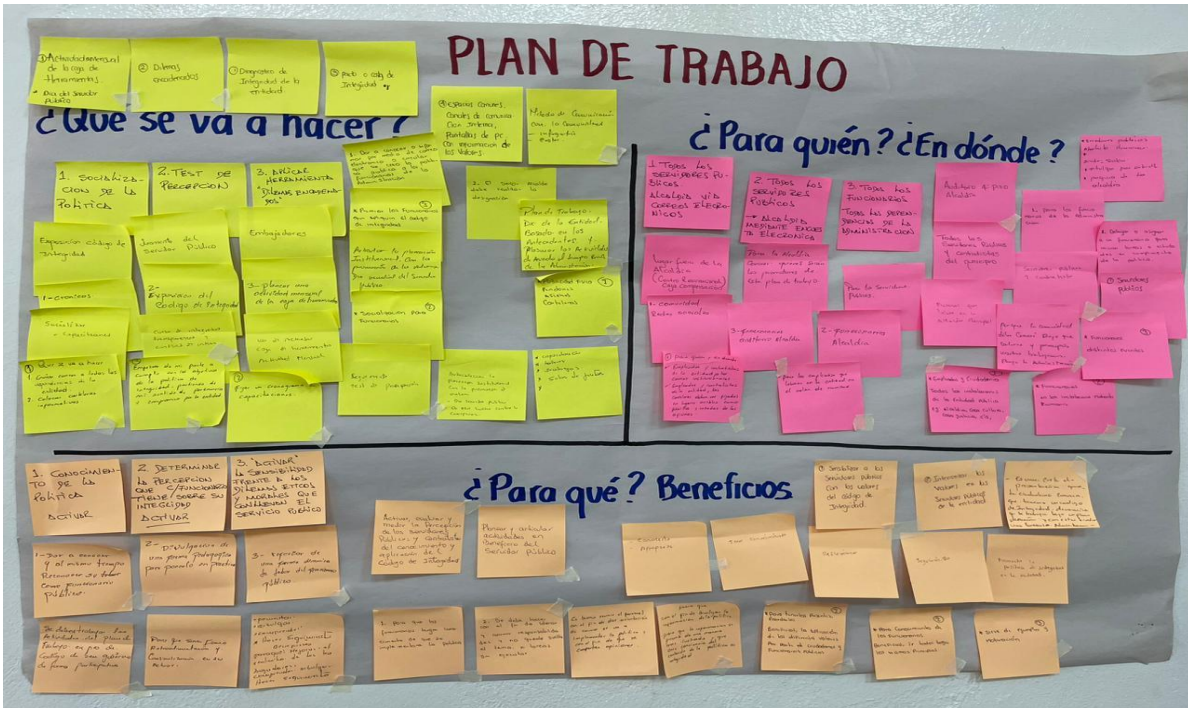


CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) 82460238 / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: 735560 – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) – Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) **82460238** / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: **735560** – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia



ALCALDIA MUNICIPAL  
CHAPARRAL, TOLIMA



CR 9 9-02 centro – Conmutador: (+57) **82460238** / 82460290 / 82460356 ext. 101-104; Código postal: **735560** – Correos electrónicos: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co) - [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) –  
Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);

Twitter e Instagram: @chaparralcaldia