



El día 04 de septiembre de la presente gestión se promulgo la Ley N° 974, Ley de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, con el objeto de regular el funcionamiento de las Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción en el Estado Plurinacional de Bolivia y su coordinación con el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, en la cual se plantean los lineamientos de acción de las Unidades de Transparencia (UT) de todas las entidades y empresas públicas, así como de toda entidad en la cual el Estado tenga participación accionaria. Dando a conocer el marco de trabajo de la UT disociado en dos ámbitos: Transparencia y prevención; y Gestión de Denuncias.

La Unidad de Transparencia de COFADENA, trabaja en estos dos ámbitos teniendo como actividades de funcionamiento: el Fortalecimiento de la Ética Institucional y prevenir Actos de Corrupción, Medios disponibles para acceder a la información, Audiencias de Rendición Pública de Cuentas y la Atención de Denuncias, Quejas y Sugerencias. Con la visión de mejorar el desarrollo de mencionadas actividades la UT generó diferentes instrumentos de trabajo con el objetivo de prevenir y sancionar actos de corrupción, para coadyuvar en el desarrollo de una cultura de Cero Tolerancias a la Corrupción en las bolivianas y bolivianos.

En esta perspectiva y en cumplimiento de lo establecido en: Objetivos Estratégicos, Decálogo de valores y principios, Lineamientos Específicos y el POA 2017 de la Corporación, la Unidad de Transparencia de COFADENA implementó una pantalla inteligente que facilitará el acceso a la información por parte de la ciudadanía, como también un buzón de quejas y sugerencias.

Siendo importante puntualizar que la UT de COFADENA atenderá sugerencias y quejas, que deben ser presentadas en formularios autorizados o en papel común (que podrán ser depositadas en el buzón habilitado); considerando las sugerencias como la recomendaciones o emisiones de opinión sobre aspectos técnicos, administrativos u operativos, que a criterio de quien las emita pueden mejorar en la calidad de atención que se brinda en COFADENA, teniendo por finalidad facilitar a la población en general, la expresión de nuevas propuestas para ser aplicadas dentro de COFADENA, encaminadas a la mejora del servicio. Las quejas podrán ser presentadas por los siguientes motivos:

a. Malos tratos: Es la falta de respeto efectuada por el servidor público a cualquier persona que solicite atención, información u orientación.

b. Información y servicio deficiente: Información deficiente es la otorgación de información errónea o incompleta, que cause perjuicio al solicitante o a la entidad. El servicio deficiente se origina por la forma inadecuada e inoportuna de su atención.

c. Negativa de atención: Entendida como la no atención del servidor público que desempeña funciones en COFADENA, a cualquier ciudadano que la solicite, sin justificación razonable.

d. Retardación de trámites: Es el incumplimiento a plazos establecidos para la respuesta a solicitudes de información pública o dentro de procedimientos administrativos contenidos en leyes o normas reglamentarias internas.

Cualquier otro motivo de queja, será atendido por la Unidad de Transparencia de COFADENA, siempre y cuando estén relacionadas al servicio prestado por los servidores públicos de la entidad.

Recuerda que la UT, también pone a su disposición los siguientes medios para acceder a la información:

- **Sitio WEB institucional:** En el que se pone a disposición de la sociedad, la información principal de COFADENA.
- **Respuesta a solicitudes específicas de información.**

Cualquier consulta: www.cofadena.gob.bo - Oficina Central: Av. 6 de agosto. Edificio COFADENA N° 2649-Tel.: 2-430305 - INT. 120