

RESOLUCIÓN No. 017 de 2018
(Enero 30)

Por la cual se adopta el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018" en la Personería Municipal de Bucaramanga.

EI PERSONERO DE BUCARAMANGA

En uso de las facultades constitucionales y en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligación de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública;

Que la Ley 87 de 1993 define los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno de las entidades públicas, entre los que se destaca la prevención de acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que el artículo 1º del Decreto 2641 de 2012 señaló que la metodología para la elaboración de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano será la contenida en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" actual versión 2, y la guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, las cuales fueron atendidas por la Entidad para su formulación;

Que el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018" deberá ser cumplido por los servidores de la Personería Municipal de Bucaramanga con arreglo a los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, buscando contribuir a la consecución de los objetivos que la ley y los reglamentos le señalan a la Entidad.

Que es función del Personero Municipal el dirigir las acciones administrativas de la Entidad, garantizando el cumplimiento de sus funciones y la prestación de los servicios a su cargo.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto, el Personero Municipal de Bucaramanga

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018" de la Personería Municipal de Bucaramanga, contenido en el documento anexo que hace parte integral de la presente Resolución.



ARTÍCULO SEGUNDO: Corresponde a los funcionarios directivos de la Personería Municipal de Bucaramanga, con el apoyo y colaboración del personal asignado a cada proceso, impartir en forma oportuna las orientaciones e instrucciones necesarias para la ejecución, seguimiento y cumplimiento del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018", siendo responsables de direccionar las acciones que resulten necesarias para su implementación y para el cumplimiento de los indicadores señalados.



ARTÍCULO TERCERO: El seguimiento a la ejecución del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018" será competencia de la Oficina Asesora de Control Interno.



ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.



COMUNÍQUESE Y CUMPLASE,

Dada en Bucaramanga, a los treinta (30) días del mes de enero de dos mil dieciocho (2018).


OMAR ALFONSO OCHOA MALDONADO
Personero Municipal de Bucaramanga

Zulma Yaneth Espinosa Castellanos – Abogada Contratista
Elaboró: Ivonne Tatiana Reina –CPS Oficina Control Interno
Revisó: Oscar Mauricio Sanabria Morales - Jefe Oficina Control Interno
Revisó: Rosita Quintero Rangel - Abogada Despacho
Revisó: Gonzalo Laguado Serpa - Abogado Despacho

Anexo: Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano 2018 (15 folios)

PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Bucaramanga, enero de 2018

TABLA DE CONTENIDO

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. INTRODUCCIÓN**
- 3. FUNDAMENTOS LEGALES**
- 4. OBJETIVOS DEL PLAN**
 - 4.1 General**
 - 4.2 Específico**
- 5. METODOLOGÍA**
- 6. ELEMENTOS DEL PLAN**
 - 6.1 Mapa Riesgos Anticorrupción**
 - 6.1.1 Medida para Mitigar los Riesgos**
 - 6.2 Racionalización de Trámites**
 - 6.3 Rendición de Cuentas.**
 - 6.4 Mecanismos para Mejorar Atención al Ciudadano**
 - 6.5 Mecanismos para Transparencia y Acceso a la Información**
 - 6.6 Iniciativas Adicionales**
- 7. MONITOREO Y REVISIÓN**
- 8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**
- 9. ANEXOS**
 - Componente 1: Mapa de Riesgos Anticorrupción.
 - Componente 2: Racionalización de Trámites.
 - Componente 3: Rendición de cuentas.
 - Componente 4: Atención al Usuario.
 - Componente 5: Transparencia y acceso a la información.
 - Componente 6: Iniciativas adicionales.

1. PRESENTACIÓN

A partir de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, la Presidencia de la República formuló el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2”, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión pública a partir de una metodología que incorpora seis componentes: (i) “Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción”, (ii) “Racionalización de Trámites”, (iii) “Rendición de Cuentas”, (iv) “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”, (v) “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública” y, por último, (vi) “Iniciativas Adicionales”.

Con base en lo anterior, el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de Bucaramanga se construye con el fin de prevenir los riesgos que puedan presentarse en el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y control de la Entidad, abordando los componentes antes mencionados de la siguiente manera:

Para el **primer componente**, titulado “Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción”, se siguió la metodología contenida en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015” de la Presidencia de la República, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a aceptarlos, mitigarlos, transferirlos o evitarlos (ver “Anexo Componente 1”).

El **segundo componente**, esto es, la “Racionalización de Trámites”, se atendió a los parámetros establecidos en la “Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites” del Departamento Administrativo de la Función Pública, buscando facilitar el acceso y el acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la Entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, optimizar o eliminar los trámites existentes (ver Anexo Componente 2).

En cuanto al **tercer componente** sobre “Rendición de Cuentas”, cabe señalar que la rendición de cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre nuestros funcionarios y los ciudadanos y demás entidades o actores interesados en los resultados de nuestra gestión. En este contexto, la estrategia de la Entidad en esta materia parte del objetivo

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

de mantener a la ciudadanía informada de sus actuaciones, garantizando el ejercicio del control social a las mismas, con base en los lineamientos del documento CONPES 3654 12 de abril de 2010, en lo relacionado con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que fortalezcan la gestión pública en el marco de este componente (ver Anexo Componente 3).

Frente al **cuarto componente** sobre “Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano”, nuestro objetivo es dar trámite y brindar respuestas oportunas a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, garantizando el acceso de los ciudadanos a la gestión de la Entidad a través de los distintos canales de comunicación e información (ver Anexo Componente 4).

Las actividades tendientes a cumplir con el **quinto componente**, “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información”, se centran en acciones para el sostenimiento y actualización del botón denominado “Transparencia y Acceso a la Información Pública” en el sitio web de la Entidad, a través del cual se busca garantizar este derecho fundamental brindando un fácil acceso a toda la información sobre la gestión administrativa y de los servidores públicos (ver Anexo Componente 5).

Por último, se hace referencia al componente de **Iniciativas Adicionales**, el cual busca fortalecer la lucha contra la corrupción, promoviendo valores éticos en procura de una mejor convivencia y tolerancia, como también de un mejor, más eficiente y más oportuno servicio en beneficio de la ciudadanía (ver Anexo Componente 6).

2. INTRODUCCIÓN

La labor de la Personería Municipal de Bucaramanga está orientada a trabajar en el cumplimiento de su misión desde una perspectiva crítica y constructiva, desarrollando un control efectivo a la gestión pública y al comportamiento de los servidores públicos, garantizando su máximo desempeño y propiciando una relación armónica entre el Estado y la comunidad.

El presente Plan se fundamenta en la importancia de propiciar un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con los ciudadanos. Con base en ello, y con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, la Personería Municipal de Bucaramanga elaboró el presente Plan como instrumento de carácter preventivo para el control de la gestión pública, la lucha contra la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano durante la vigencia 2018.

Es así como la Personería Municipal de Bucaramanga buscará ejercer las competencias de control que le asisten vinculando de manera activa a la ciudadanía, logrando así una gestión transparente e íntegra que garantice el efectivo goce de sus derechos.

3. FUNDAMENTOS LEGALES

- Constitución Política de Colombia
- Ley 65 de 1993- Por el cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario;
- Ley 80 de 1993- Por el cual se expide el Estatuto de Contratación de la Administración Pública;
- Ley 87 de 1993- Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las Entidades y organismos del Estado;
- Ley 136 de 1994- Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios;
- Ley 142 de 1994- Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios;
- Ley 387 de 1997- Por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado;
- Ley 489 de 1998- Por el cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional;
- Ley 594 de 2000- Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones;
- Ley 599 de 2000- Por la cual se expide el Código Penal;
- Ley 600 de 2000- Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal;
- Ley 617 de 2000- Por medio del cual se reforma la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993 y se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización;
- Ley 640 de 2001- Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación.
- Ley 732 de 2002- Por la cual se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales en el territorio nacional y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por el estrato asignado;
- Ley 734 de 2002- Por el cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 872 de 2003- Por el cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público;
- Ley 962 de 2005- Por el cual se dictan normas sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado;

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

- Ley 975 de 2005- Ley de Justicia y Paz- Por medio de la cual se dictan disposiciones para la reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley;
- Ley 1150 de 2007- Por medio de la cual se introducen medidas para la eficacia y transparencia en la Ley 80 de 1993;
- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción- Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción y el control a la gestión pública;
- Ley 1437 de 2011- Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1564 de 2012- Por medio del cual se expide el Código General del Proceso.
- Ley 1712 de 2014- Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015- Por el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1826 de 1994- Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993.
- Decreto 1537 de 2001- Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993, en cuanto elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las Entidades y organismos del estado.
- Decreto 4110 de 2004 – Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.
- Decreto 3622 de 2005- Por el cual se adoptan políticas de desarrollo administrativo.
- Decreto 2474 de 2008- Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993 y la ley 1150 de 2007.
- Resolución No. 059 del 27 de mayo de 2005- Por la cual se establece el Manual de Funciones y Requisitos de las diferentes categorías de empleo de la Planta de personal de la Personería Municipal de Bucaramanga. Actualizada por la Resolución No 225 del 22 de diciembre de 2016.
- Ordenanza Número 017 de 27 de agosto de 2002 "por la cual se expide el nuevo Código de Policía para el Departamento de Santander".
- Acuerdo Municipal de Bucaramanga No. 020 de 1 de julio de 1998- Por medio del cual se crea el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos.
- Acuerdo municipal No 048 del 27 de Noviembre de 2006 "por el cual se modifica al Acuerdo Municipal No 006 de 2005" - Manual del Policía de

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Convivencia y Cultura Ciudadana de Bucaramanga- Código de Policía- Concejo Bucaramanga.

- Decreto 4485 de 2009, Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Decreto No. 4637 de 2011, Por medio del cual se crea la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- Decreto 019 de 2012 – Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto No. 2482 del 2012- Por medio de la cual se establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto No. 2641 de 2012- Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto No. 2693 del 2012- Por medio del cual se reglamenta los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.
- Decreto 943 de 2014- Por el cual actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 201
- Decreto 1599 de 2014- Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 103 de 2015- Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1082 de 2015- Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.
- Decreto 1083 de 2015- Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Función Pública.

4. OBJETIVO DEL PLAN

4.1 GENERAL

Adoptar el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018” de la Personería Municipal de Bucaramanga, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, cuya finalidad consiste en fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

4.2 ESPECÍFICOS

A través del liderazgo de la alta dirección de la Entidad y partiendo de su compromiso de garantizar una gestión pública ética y transparente, a través de acciones enfocadas en la prevención de la corrupción y el fomento de una política de servicio eficiente al ciudadano, se han establecido los siguientes objetivos específicos:

- Generar confianza ante la comunidad frente a los procesos y procedimientos internos de la Entidad;
- Identificar las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar las acciones para contrarrestarlas;
- Fortalecer las herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en la Entidad, desarrollando espacios de participación para la comunidad;
- Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios;
- Establecer un nexo entre los planes de acción y el plan estratégico;
- Articular medios de interacción con la comunidad basados en la participación ciudadana y el acceso a la información.

5. METODOLOGÍA

Para la realización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:

El componente para la **identificación de riesgos de corrupción** y acciones para su construcción se desarrolló con base en la Guía para Gestión del Riesgo de Corrupción 2015- DAFP, y para su manejo se establecieron criterios generales de identificación y prevención de riesgos de corrupción en la Entidad, permitiendo la oportuna generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción en todo momento.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Los líderes de los procesos realizaron un análisis de cada uno de los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de sus actividades. Como resultado de ello, fue creada una matriz de riesgos, en la cual se identifican todos los posibles focos de corrupción que hacen vulnerable a la Entidad, indicando sus causas, las medidas de mitigación propuestas y las acciones encaminadas a evitarlos.

La matriz de riesgos para la vigencia 2018 fue desarrollada bajo parámetros de análisis de eventos, identificando la probabilidad de su ocurrencia dentro de los diferentes procesos de la Entidad. De otro lado, la administración de los riesgos se realizó tomando en cuenta las medidas pertinentes para prevenir o disminuir la probabilidad de materialización de cada riesgo señalado. Esta matriz consolida todos los riesgos reportados sobre posibles focos de corrupción, siendo la Oficina de Control Interno y los líderes de los procesos los competentes para realizar el seguimiento a cada uno.

El componente de **Racionalización de Trámites** busca facilitar el acceso y el acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la Entidad, a través de la simplificación y optimización de sus procesos, garantizando la calidad en los servicios, la responsabilidad social, el respeto y el trato digno al ciudadano.

El componente de la **Rendición de Cuentas** es una expresión del control social y la participación ciudadana de forma permanente deben construir una relación de doble vía entre la Entidad, los ciudadanos y las partes interesadas en los resultados de la gestión pública, de acuerdo con los principios de la democracia participativa y con miras a la transparencia de la Administración.

Desde la perspectiva del documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, los lineamientos que la Entidad debe tener presentes para el adecuado ejercicio de rendición de cuentas son aquellos relacionados con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.

Bajo estos parámetros la Entidad, realizará una audiencia pública de rendición de cuentas anualmente de acuerdo al procedimiento establecido en el sistema de gestión de calidad y ajustado a los lineamientos de la normativa vigente en la materia (CONPES 3654 del 2010 y Ley 1757 de 2015).

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

En relación con el componente sobre los **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**, la Entidad cuenta con un proceso de atención al usuario, con el objetivo de atender los requerimientos o solicitudes de las personas que acuden a la Personería Municipal de Bucaramanga, propendiendo por ofrecer un servicio oportuno, humano y amable. Así mismo, la Entidad realiza un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos para garantizar el cumplimiento de derechos y deberes y satisfacer sus necesidades.

Entre las acciones a efectuar en el transcurso de la vigencia 2018, se encuentran las siguientes:

1. Optimizar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos con el propósito de mejorar la efectividad y la eficiencia;
2. Realizar una revisión de los mecanismos de divulgación de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad a la ciudadanía, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios prestados;
3. Mantener actualizado en la página web de la Entidad el link de transparencia y acceso a la información, con el fin de divulgar proactivamente la información pública y responder de manera adecuada, oportuna y accesible las solicitudes de los ciudadanos;
4. Fortalecer la medición trimestral de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de servicios por parte de la Entidad, por medio de los canales de atención dispuestos para el efecto, y continuar con la medición semanal y mensual de la satisfacción del servicio para el canal presencial;
5. Realizar actividades de fortalecimiento y mejoramiento continuo de los conocimientos sobre gestión pública eficiente al servicio del ciudadano;
6. Seguimiento efectivo al SIGED, con el fin de evaluar la eficiencia en la respuesta dada a las PQRSD interpuestos por la ciudadanía.

En cuanto al componente de **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**, la Personería Municipal de Bucaramanga cuenta con un link de transparencia y acceso a la información, mediante el cual se genera una obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de manera adecuada, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso por parte de la comunidad.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

En cuanto al componente de **Iniciativas Adicionales**, la Entidad cuenta con un código de ética y un programa anual de gestión de ética y valores, cuyo objetivo está en adelantar las acciones requeridas para afianzar la gestión ética de la Entidad.

6. ELEMENTOS DEL PLAN

De acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación se desarrollan los seis componentes antes referidos:

6.1 MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN (Anexo Componente 1)

6.1.1 MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La Personería Municipal de Bucaramanga ha diseñado las siguientes estrategias que permitirán realizar controles a los servicios prestados:

- La Entidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos;
- La Entidad cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos, con el cual se identifican, describen y analizan los riesgos, efectuando una valoración y seguimiento de los mismos y permitiendo establecer indicadores. Así mismo, desde el 2014 se adoptó el Mapa de Riesgos Institucional, donde se incorporaron los riesgos de corrupción detectados con el fin de realizar un seguimiento y control de manera oportuna y así evitar la materialización de alguno de ellos y ajustados de acuerdo a la metodología establecida en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 del Departamento Administrativo para la Función Pública;
- En la página Web de la Personería de Bucaramanga, se cuenta con el link "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS", a través del cual los ciudadanos pueden presentar sus PQRS;
- La Entidad pública trimestralmente en el Boletín de Prensa interno el informe de los resultados de satisfacción de la evaluación de los servicios prestados a la ciudadanía, con el fin de que los líderes de los procesos tomen acciones de control efectivo en tiempos reales;

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

- Se cuenta con un buzón de quejas, sugerencia y reclamos que permite a los ciudadanos o a las diferentes partes interesadas poner en conocimiento de la alta dirección de la Entidad las anomalías presentadas en la prestación de los servicios de los servidores públicos;
- Dar respuesta oportuna a los derechos de petición y realizar seguimiento efectivo a aquellos presentados en otras Entidades con copia a la Personería de Bucaramanga.

6.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Personería de Bucaramanga, con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, pretende ahondar en la racionalización de procedimientos internos mediante el desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, adecuación normativa, y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión de la institución.

Así mismo, la Entidad cuenta con una Ventanilla Única, ante la cual los ciudadanos pueden consultar, radicar y solicitar información sobre los servicios que se prestan.

Los líderes de los procesos, en mesa de trabajo, evaluarán la gestión realizada en aras de buscar eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios y trámite que ofrece la Entidad en beneficio de los ciudadanos.

La Personería de Bucaramanga, a través del programa de ética y valores, ha venido fortaleciendo la aplicación del código de ética, donde se ha establecido prioritariamente la recuperación de los valores y principios, promoviendo una política de responsabilidad, honestidad e integridad en el servicio público.

6.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

En la Rendición de Cuentas, la Personería Municipal de Bucaramanga da a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos y a la sociedad civil, como también a las entidades públicas y los organismos de control, y se dan a conocer los resultados del informe de las PQRSD radicadas ante la Entidad, se publican los Informes de Gestión en la página web.

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social de carácter permanente y de una relación de doble vía entre la Entidad, los ciudadanos y

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

las partes interesadas en los resultados de la gestión, de acuerdo con los principios de democracia participativa y buscando la transparencia de la Administración.

6.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Entidad, buscando mejorar la calidad y satisfacción de los ciudadanos facilitando el ejercicio de sus derechos y el acceso a los servicios, ha establecido los siguientes mecanismos:

- En la página web www.personeriabucaramanga.gov.co se encuentra información de los servicios y el trámite que la Entidad presta y el link de atención al ciudadano. Así mismo, en el link de contacto, se encuentra un enlace al módulo de PQRSD.
- Mediante la ventanilla única se atiende, asesora y provee la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos de forma presencial y vía telefónica.
- De manera personal, en las instalaciones de la Entidad ubicadas en la carrera 11 No. 34-16/40 o vía telefonía al número 6420029, los ciudadanos pueden presentar las consultas, peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias que estimen necesarias.
- La Personería Municipal de Bucaramanga cuenta con dos buzones físicos ubicados en las instalaciones de la Entidad, donde los usuarios pueden evaluar el servicio que se les presta, manifestando las sugerencias o quejas respecto del mismo.
- La Entidad cuenta con un Programa de Gestión Documental denominado "SIGED", que permite hacer seguimiento a la respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la Entidad, salvo lo estipulado en la norma como información confidencial objeto de reserva, Ley 1437 del 18 de Enero de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley Estatutaria 1581 del 17 Octubre de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

- Mediante las redes sociales de la Entidad (Twitter y Facebook), se está dando a conocer la gestión realizada mediante fotos, videos y mensajes de interés.

6.5 MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

La Entidad, a partir del 2015, diseño un botón en su página web denominado "Transparencia y Acceso a la Información Pública", donde se publica y se divulga la información relacionada con la estructura, los procedimientos, los servicios y su funcionamiento, así como los datos abiertos y la información sobre contratación pública entre otros.

Para esta vigencia, la Entidad implementará las cinco estrategias generales del derecho al acceso a la información pública: transparencia activa, transparencia pasiva, instrumento de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad y monitoreo.

6.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Este componente busca fortalecer la lucha contra la corrupción, buscando que durante el año 2018 se continúe promoviendo los valores éticos en beneficio de una mejor convivencia y tolerancia, en aras prestar un servicio eficiente y oportuno, ajustando estas iniciativas de acuerdo con los lineamientos del plan estratégico de la nueva Administración.

7 MONITOREO Y REVISIÓN

Los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo, monitorearán y revisarán periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción. Este monitoreo debe hacerse de manera permanentemente a la gestión de riesgo y a la efectividad de los controles establecidos en el mapa del riesgo, e informaran a la oficina de Control Interno para que ella revise los informes presentados por los líderes de los procesos.

8 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Oficina de Control Interno será quien adelante el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, estando encargada de verificar y evaluar el seguimiento y control a los riesgos, seguimiento que se realizará tres veces al año de acuerdo a las fechas establecidas en el Decreto 124 de 2016 y cuya publicación se hará en la página web de la Entidad.

9 ANEXOS

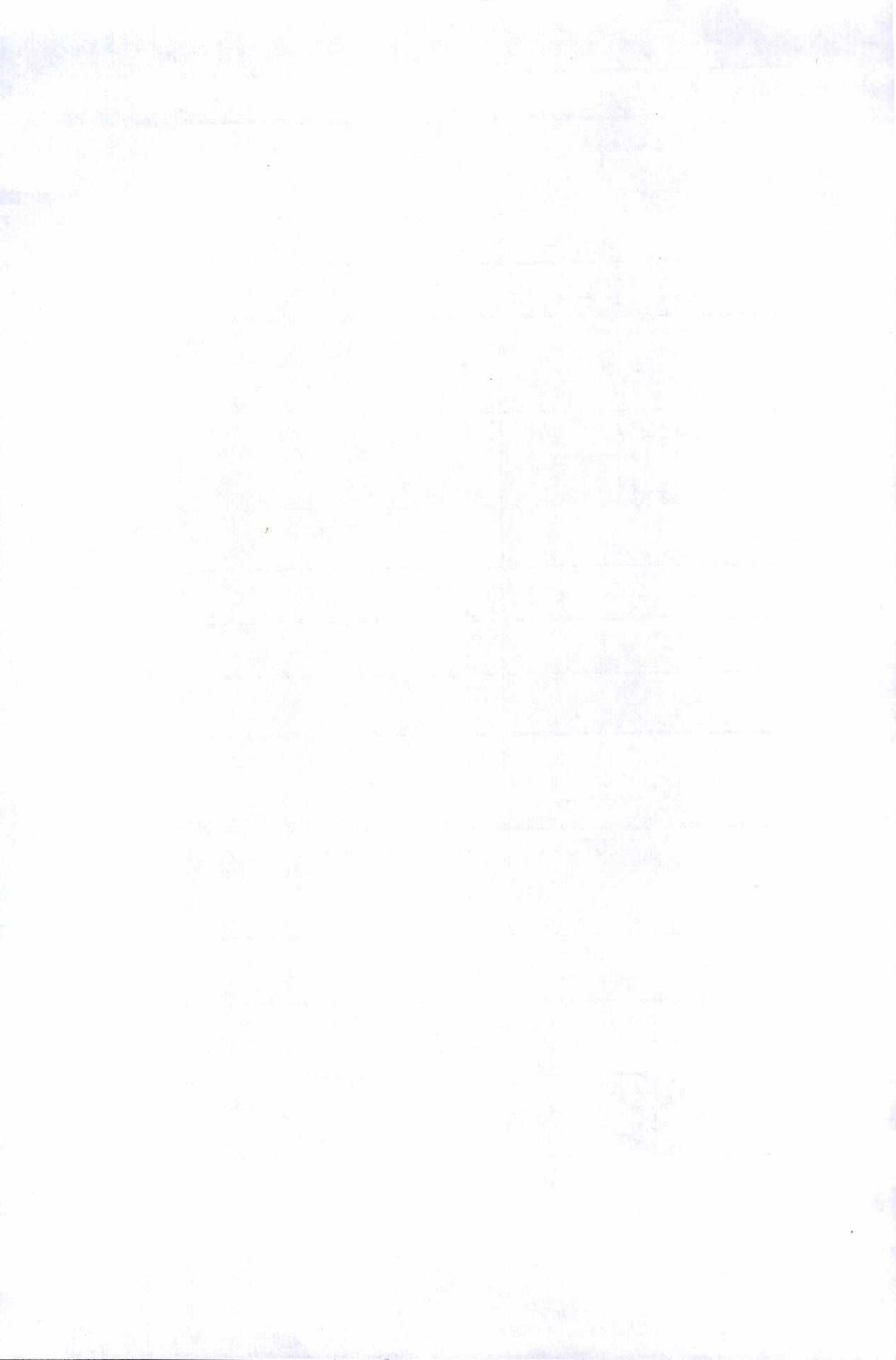
- Componente 1: Mapa de Riesgos Anticorrupción.
- Componente 2: Racionalización de Trámites.
- Componente 3: Rendición de cuentas.
- Componente 4: Atención al Usuario.
- Componente 5: Transparencia y acceso a la información.
- Componente 6: Iniciativas adicionales.

COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL:																	
Establecer los medios y mecanismos a través de los cuales la Personería de Bucaramanga proyectará su imagen institucional y divulgará e informará a la comunidad y demás partes interesadas acerca de su labor, garantizando la oportunidad y transparencia en su comunicación.																	
	Evitar el control social	Ocultar a los Ciudadanos información considerada pública	Procesos Disciplinarios y Penales	3	5	Moderada	Página web de la entidad actualizada	2	5	Bajo	Cuatrimestrales	Revisar página web de la entidad con el fin de facilitar la consulta a los ciudadanos de la información que en ella reposa sobre los reportes que envía al web master de la entidad.	Pantallazos de la página web	Cuatrimestral	3	Lider del Proceso de Comunicación e Imagen Institucional	No. de pantallazos realizados/ No. Pantallazos programados
MISIONALES																	
DELEGADA DE VIGILANCIA ADMINISTRATIVA:	Revocatorias, Nullidades, prescripciones, caducidad, violación de la reserva, fallo	Trámite inadecuado de la queja, en las etapas de indagación, investigación y fallo	Procesos Disciplinarios y Penales	3	5	Moderada	Aplicación del Código Disciplinario y el Manual de Procedimientos	2	5	Bajo	Mensual	Evaluación y reparto acorde al procedimiento Seguimiento y evaluación en las diferentes etapas procesales de cada proceso.	Planilla de control de reparto y Formato Planilla y seguimiento de los procesos de reparto.	Mensual	12	Lider del Proceso del proceso de Vigilancia Administrativa	Reporte mensual del estado actual de los procesos disciplinarios por los profesionales adscritos a la delegada e informe de gestión mensual

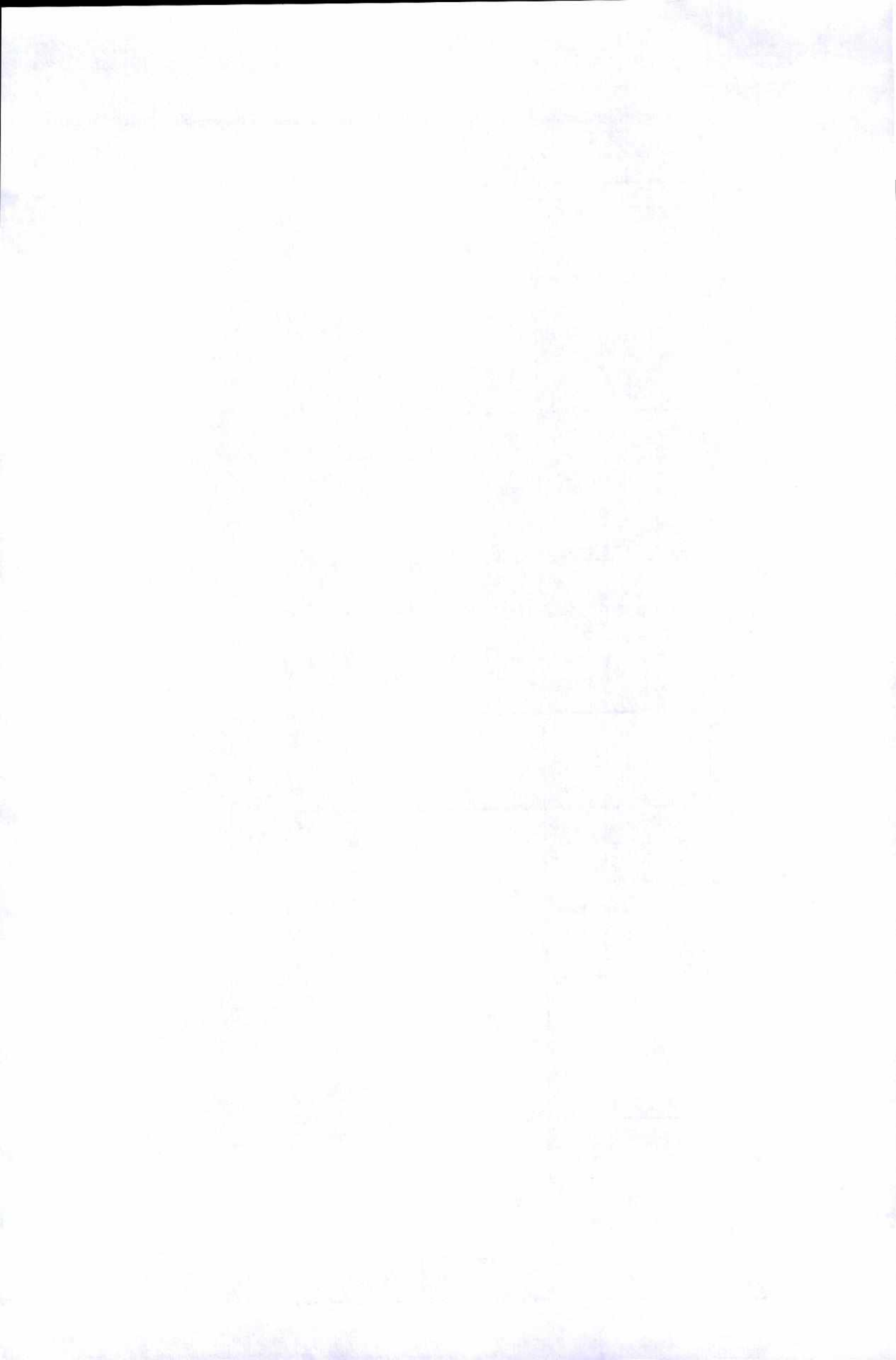
[illegible]

[illegible]

adelantar la institución y que le permitan desarrollar en forma normal sus funciones atendiendo los principios de eficiencia y eficacia administrativa	Doble pago de obligaciones	Pérdida financiera causada por el inadecuado manejo de los recursos financieros.	Detrimiento Patrimonial, Procesos Disciplinarios, fiscales y Penales	4	5	Moderada	Libros de Bancos, Auxiliares y extractos bancarios	3	5	Baja	Mensual	Elaborar Conciliación Bancaria, revisar Libro de radicación de cuentas.	Extractos Bancarios, Libros de Bancos, Conciliación Bancaria	Mensual	12	Lider del proceso, Tecnico y contratista	Movimientos diarios / Transacciones Bancarias diarias
GESTIÓN DOCUMENTAL: Planificar y establecer los mecanismos e instrumentos que le permitan a la institución llevar en forma organizada y controlada su documentación (física y digital), así como sus recursos tecnológicos	Pérdida de documentos o inadecuado manejo del archivo.	Pérdida mal intencionado de documentos en beneficios propios o de un tercero.		5	10	Alta	Manual de Gestión Documental, SIGED y Copias de Seguridad y scanear de los documentos recibidos y enviados	4	5	Moderado	Mensual	Realizar periódicamente copias de seguridad, escanear todo los documentos que se reciben y se envien	Copia de seguridad	Diariamente e escaneo y quincenalmente copias de seguridad.	/Demanda y 24	Lider del proceso y Auxiliar Administrativo	No. copias realizadas /No. copias programadas No. quejas por pérdida o extravío de documentos/ No. procesos disciplinarios.
EVALUACIÓN Y CONTROL																	
EVALUACIÓN Y CONTROL: Adelantar las actividades de control, seguimiento y evaluación con el propósito de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones de la Personería Municipal se realicen de acuerdo con la normatividad que las rige y dentro de las políticas en materia de control interno trazadas por el DAFP.	Influencia en las Auditorías.	Impedir visitas de seguimiento, evaluación o control por dádivas recibidas.	Proceso disciplinario y Penal.	2	5	Baja	Jornadas de capacitación en materia de ética y valores.	1	5	Baja	Semestral	Realizar mesa de trabajo con el equipo de trabajo de cada proceso, donde se sensibilicen en materia de anticorrupción y ética y valores.	Actas.		2	Jefe Oficina de control Interno.	Planilla Formato de Evaluación de Asistencia



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018									
COMPONENTE 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES									
No.	TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FINAL
1	PROCESO MINISTERIO PUBLICO PROCEDIMIENTO PARA VEEDURIAS	TECNOLOGICO	Las Comunicaciones y Respuestas se realizarán por medio electrónico, previa autorización del ciudadano	Existente	Fortalecer el procedimiento para veedurías, adicionando que las comunicaciones y respuestas se puedan realizar mediante correo electrónico.	Ambiental, disminuir gastos de funcionamiento y uso adecuado de las TICS, generando agilidad en el trámite	Delegados, Profesionales	Enero	Julio
2	PROCESO DE VIGILANCIA ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTO ORDINARIO Y VERBAL	TECNOLOGICO	Consulta de los Procesos Disciplinarios vía electrónica	Existente	Link en la página web para consultar los procesos disciplinarios	Beneficio al ciudadano y a la entidad.	Lider del Proceso, profesionales y contratistas	Julio	Diciembre
3	PROCESO DE CENTRO DE CONCILIACIÓN, FORMATO SOLICITUD AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	TECNOLOGICO	Las citaciones y respuestas se realizarán por medio electrónico, previa autorización del ciudadano	Existente	Formato de solicitud con ítem de autorización para que las citaciones se envíen de manera electrónica.	Ambiental, disminuir gastos de funcionamiento y uso adecuado de las TICS, generando agilidad en el trámite	Directora del Centro de Conciliación, conciliadores y contratistas	Febrero	Diciembre



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2018

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
INFORMACIÓN CON CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1	Rendición de Cuentas , dar a conocer los resultados de su gestión a los Ciudadanos, la Sociedad Civil, Otras Entidades Públicas y a los Organismos de Control.	Audiencia Pública	Personero.Comunicaciones e imagen institucional	Anual
	2	Presentar Informe ante le Concejo Municipal de Bucaramanga.	Informe	Personero, Lideres de Procesos.	Trimestral, Anual
	3	Mantener Actualizada la Página Web, con las actividades realizadas por la entidad.	Página Web	Lideres de Comunicaciones E Imagen Institucionla y Atención al Ciudadano.	Mensual
	4	Dar a conocer los resultados del informe de las Peticiones, Quejas y Reclamos que se presentan en la entidad.	Link Transparencia y Acceso a la Información.	Representante de la alta direccion en calidad	Trimestral.
	5	Publicar los Informes de Gestión.	Página Web	webmaster	Trimestral, Anual
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACION A LA GESTION INSTITUCIONAL	1	Seguimiento interno al Plan Estratégico y realizar una sensibilización con los funcionarios y contratistas de la entidad.	Mesas de Trabajo	Personero, Control Interno	Semestral
	2	Aplicar encuesta de satisfacción una vez se realice la Rendición de Cuentas, como mecanismo de retroalimentación a los procesos, planes de acción acorde a las necesidades de la comunidad.	Encuesta	Personero, Representante de la alta direccion en calidad y comunicaciones e imagen institucional.	Anual

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				
PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	Mantener y Mejorar el servicio al ciudadano desde el proceso de Atención al Ciudadano	Lideres de los procesos	Anual
	2	Asignación de Personal idoneo para atender de manera oportuna al ciudadano	Personero, secretario General	Anual
	3	Seguimiento de buzón PQRSD en la entidad	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Semanal
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	1	Ventanilla única	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Anual
	2	Atencion al usuario via web	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Anual
	3	Aplicativo informativo donde se les facilite a los ciudadanos al acceso de lo contenido en la página web.	Personero, Webmaster	Anual
TALENTO HUMANO	1	Incluir en el PIC, en temas de atención al ciudadano y linguisticas y en Lenguaje de señas.	Secretario General	Anual
	1	Revisar el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Anual
	2	Realizar oportuna los informes trimestrales del estado de Quejas, Denuncias y Derechos de Petición	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Trimestral

NORMATIVA Y PROCEDIMENTAL					
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	3	Seguimiento al formato de recepción de peticiones	Formato	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Annual
	4	Mejorar formato peticiones, quejas y felicitaciones vía web.	Formato Actualizado	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Annual
	5	Actualización semestral del Normograma	Normograma Actualizado	Lider del Proceso Mejora Continua	Semestral
	1	Fortalecer el Procedimiento del Formato de Encuesta de Atención al Ciudadano	Formato de Encuesta actualizado	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Annual
	2	Mantener y Mejorar el procedimiento de Inscripción de Veedurías	Procedimiento de Inscripción de Veedurías	Lider de Proceso de Participación de Ciudadana	Annual
	3	Dar Cumplimiento a la normativa de los Personeros Escolares.	Personeros Escolares, capacitados y poseionado	Personero y Delegada de Familia	Annual
	4	Fortalecimiento de las capacitaciones a la comunidad en general	Jornadas de Capacitaciones	Personeros, Lideres de los procesos	Annual

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1	Informe de Actividades trimestral y un informe anual	Página web	Informe de actividades	Personero
	2	Plan de Adquisiciones y sus modificación si se presentan.	Página web link Atención al Ciudadano y Secop	Publicar Plan Anual de Adquisición	Secretaria General
	3	Directorio de Funcionarios y Escala Salarial	Página web link Atención al Ciudadano- Botón Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Publicar Página web	Representante alta dirección en calidad
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	1	Atención oportuna de las PQRS	Solicitudes recibidas de manera física y electrónica	Solicitudes recibidas/Solicitudes tramitadas	Lideres de Procesos Misionales
	2	Atención al Ciudadano	Encuesta de Satisfacción	Encuentas Tabuladas	Lider de Proceso de Atención al Ciudadano
	3	Seguridad de la Información publicada garantizando la reserva legal.	página web	Datos Publicados	Representante alta dirección en calidad
ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	Manual de Gestión Documental	Publicado en el Página web	Documentos publicados	Lider de Proceso de Gestión Documental
	2	Inventarios actualizados, TRD Y TVD	Publicado en el Página web	Tabla de Retención Documental y de Valoración, Inventarios actualizada.	Lider de Proceso de Gestión Documental

CRITERIOS DIFERENCIALES DE ACCESIBILIDAD	1	Medios de Comunicación para Personas con Discapacidad	Publicado en el Página web	Elementos de Comunicación (interprete y señalización en braille, quedando para esta vigencia, avisos sonoros para personas hipoacusicas y elementos de comunicación luminosos sistema braille, para personas invidentes.	Personero, Lider del Proceso de Atención al Ciudadano	Anual
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1	Estadísticas del Número de visita- Implementar	Visitas web, Seguimiento a link donde se lleva el conteo de todas las personas que visitan la página.	Total de visitas	Personero	Anual