

# PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

**Bucaramanga, enero de 2022**

---

**PERSONERIA DE BUCARAMANGA “MÁS CERCA MÁS VISIBLE”**

Centro Administrativo Fase II Cuarto Piso, Costado Norte

Carrera 11 No. 34-16/40

Teléfonos 6420029-6338824-6420070

[www.personeriabucaramanga.gov.co](http://www.personeriabucaramanga.gov.co)

## 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

Teniendo en cuenta que el Estado Colombiano a través de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República ha definido un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, como lo es el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 -Plan anticorrupción y de atención ciudadana. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el 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 instrumentos de tipo preventivo para el control de la gestión, como lo es el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, cuya metodología incluye componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios como son:

- Para el **primer componente**, titulado “Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción”, se adoptó 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**, la “Racionalización de Trámites”, atendiendo 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 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 Personería Municipal de Bucaramanga comprometida con las políticas nacionales enfocadas en la modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, ha diseñado el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia del año 2022, que 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 2021.

Es así como la Personería Municipal de Bucaramanga buscará ejercer las competencias de control que le asisten y para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la presente vigencia, y como evidencia del compromiso de la alta gerencia de la Entidad, buscó la participación de los diferentes líderes, servidores públicos y facilitadores del Sistema Integrado de Gestión. Adicionalmente, se tuvieron en cuenta las recomendaciones derivadas del Plan de la vigencia 2022 y aquellas tendientes a orientar la formulación de los planes de la presente vigencia 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 962 de 2005- Por la cual se dictan normas sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado.
- Ley 1474 de 2011 - 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.
- Ley 1712 de 2014- Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015 – Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto No. 2641 de 2012- Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 019 de 2012 – Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto No. 2573 del 2014- Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009.
- Decreto 943 de 2014- Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- 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 Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 de 2016, señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2".

## **4. OBJETIVO DEL PLAN**

### **4.1 GENERAL**

Adoptar el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021” 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 es 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.

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 2021 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, que establece los lineamientos y Políticas para el adecuado ejercicio de rendición de cuentas, obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado para promover la confianza y fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos interesados y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.

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

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 2022, se encuentran las siguientes:

- Optimizar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos con el propósito de mejorar la efectividad y la eficiencia.
- 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.
- 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.
- 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.
- Realizar actividades de fortalecimiento y mejoramiento continuo de los conocimientos sobre gestión pública eficiente al servicio del ciudadano.
- Seguimiento efectivo al Sistema de Gestión Documental-SIGED, con el fin de evaluar la eficiencia en la respuesta dada a las PQRSD interpuestas 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.

Respecto 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 es 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 tiene 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; ajustados a la metodología establecida en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 del Departamento Administrativo para la Función Pública- DAFP
- En la página Web de la Personería de Bucaramanga, está el link “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS”, a través del cual los ciudadanos pueden presentar sus PQRSD.
- En el Boletín Interno de Prensa, la Entidad pública trimestralmente el informe de los resultados de satisfacción de la evaluación de los servicios prestados a la ciudadanía, con el fin que los líderes de los procesos tomen acciones de control efectivo en tiempo real.
- El buzón de quejas, sugerencia y reclamos permite a los ciudadanos o a las partes interesadas dejar 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 hacer 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 suministran.

Los líderes de los procesos, en círculos de calidad, evaluarán la gestión realizada en aras de buscar eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios y trámites 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, a la sociedad civil, a las entidades públicas y los organismos de control; socializa los resultados del informe de las PQRSD radicadas ante la Entidad, además de publicar 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 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 Personería de Bucaramanga para mejorar la calidad y satisfacción de los ciudadanos, facilitar el ejercicio de sus derechos y el acceso a los servicios, ha establecido los siguientes mecanismos:

- En la página web [www.personeriabucaramanga.gov.co](http://www.personeriabucaramanga.gov.co) está publicada la información de los servicios, el trámite que la Entidad presta y el acceso al link de atención al ciudadano. Así mismo, en el link de contacto, está disponible 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 por vía telefónica.
- De manera personal, en las instalaciones de la Entidad ubicadas en la carrera 11 No. 34-16/40 o telefónicamente al número 6420029, los ciudadanos pueden presentar las consultas, peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias que requieran.
- La Personería Municipal de Bucaramanga cuenta con dos buzones físicos ubicados en las instalaciones de la Entidad, donde los usuarios pueden evaluar el servicio prestado, manifestando las sugerencias o quejas respecto del mismo.
- La Entidad cuenta con un Sistema 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.



- 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, diseñó 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 2022 se continúe promoviendo los valores éticos en beneficio de una mejor convivencia y tolerancia, en aras de prestar un servicio eficiente y oportuno, ajustando estas iniciativas de acuerdo con los lineamientos del plan estratégico de la 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 permanentemente a la gestión de riesgo y a la efectividad de los controles establecidos en el mapa de riesgos; y los líderes de los procesos remitirán a la oficina Asesora de Control Interno los informes presentados para el seguimiento.

## **8 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La Oficina de Control Interno será quien adelante el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, siendo la encargada de verificar, evaluar y hacer seguimiento y control a los riesgos 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.