



## RESOLUCIÓN No. 015 de 2017 (Enero 30)

Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Personería de Bucaramanga para el año 2017.

### EL PERSONERO DE BUCARAMANGA



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

### CONSIDERANDO



1. Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece la obligatoriedad 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.
2. Que la Ley 83 de 1993, define los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los Comités Asesores 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.
3. 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.
4. Que es función del Personero, dirigir las acciones administrativas de la Entidad, asegurando el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a cargo.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto.

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería de Bucaramanga para la vigencia 2017, contenido en el documento anexo y que hace parte integral de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Corresponde a los funcionarios directivos de la Personería de Bucaramanga impartir en forma oportuna las orientaciones e instrucciones necesarias para la ejecución, seguimiento y cumplimiento por del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, serán responsables de direccionar las acciones para el logro de los indicadores y velar por la implementación del mismo, quienes contarán con el apoyo y colaboración de cada uno de sus procesos.



**ARTÍCULO TERCERO:** El seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, 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 Diecisiete (2017).



**OMAR ALFONSO OCHOA MALDONADO**  
Personero de Bucaramanga

Proyectó: Oscar Mauricio Sanabria Moreles - Jefe Oficina Control Interno  
Elaboró: Ivonne Tatiana Reina - Apoyo Oficina Control Interno

Anexo: Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano 2017 (28 folios)

# **PERSONERIA DE BUCARAMANGA**

## **PLAN ANTICORRUPCION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**

**Bucaramanga. Enero de 2017**

## **TABLA DE CONTENIDO**

1. PRESENTACIÓN
2. INTRODUCCIÓN
3. FUNDAMENTOS LEGALES
4. OBJETIVOS DEL PLAN
  - 4.1 General
  - 4.2 Especifico
5. METODOLOGIA
6. ELEMENTO DEL PLAN
  - 6.1 Mapa Riesgos Anticorrupción
    - 6.1.1 Medida para Mitigar los Riesgos
  - 6.2 Rendición de Cuentas.
  - 6.3 Racionalización de Trámites.
  - 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

El Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Desde esta perspectiva se generó la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, Estrategias Anti trámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública e Iniciativas Adicionales.

El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control.

El presente documento abordará los componentes de la siguiente manera:

Para el primer componente, se siguió la metodología contenida la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a aceptarlos, mitigarlos, transferirlos o evitarlos.

El segundo componente de este documento, es **la Racionalización de Trámites**, que busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar el trámite existente que ameriten una o algunas de estas intervenciones. Anexo Componente 2.

En cuanto a **la Rendición de Cuentas**, es un proceso permanente y una relación de doble vía entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en los resultados y en la gestión pública. Anexo Componente 3.

Esta estrategia se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, para el adecuado ejercicio de rendición de cuentas la entidad tiene presente los

lineamientos del documento CONPES, los cuales se relacionan 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 misma.

En cuanto al **Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano**, el objetivo es dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos a través de los distintos canales. Anexo Componente 4.

El quinto componente, se refiere a los **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**, el cual se centra en acciones para el sostenimiento y actualización del botón denominado Transparencia y Acceso a la información Pública en la página web; garantizando este derecho fundamental con acciones encaminadas a la información de la gestión administrativa y de los servidores públicos. Anexo Componente 5.

Por último, se hace referencia al componente de **Iniciativas Adicionales**, el cual busca fortalecer la lucha contra la corrupción, promoviendo los valores éticos, en beneficio de una mejor convivencia y tolerancia en aras de ser cada día mejores personas que redunde en un servicio eficiente y oportuno. Anexo Componente 6.

## **2. INTRODUCCIÓN**

La labor de la Personería de Bucaramanga está orientada a ejercer con autonomía e independencia el cumplimiento de su misión, desde una perspectiva crítica y constructiva, con el objeto de desarrollar un control a la gestión pública y al comportamiento de los servidores públicos, garantizando su máximo desempeño, propiciando una relación armónica entre el estado y la comunidad.

El presente plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con los ciudadanos. Por lo anterior, y con el fin de dar cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, La Personería de Bucaramanga, elaboró el presente Plan como instrumento de carácter preventivo para el control de la gestión y lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2017.

Es así como la Personería de Bucaramanga buscará ejercer el control que le corresponde 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- Código Penitenciario y Carcelario- Congreso de la República.
- Ley 80 de 1993- Estatuto de Contratación- Congreso de la República.
- Ley 87 de 1993- Establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos- Congreso de la República.
- Ley 387 de 1997- Por medio de la cual se asigna como función al Ministerio Público de recepcionar las Declaraciones por Desplazamiento Forzado Congreso de la República.
- Ley 136 de 1994- Por medio del cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios- Congreso.
- Ley 142 de 1994- Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones –Congreso.
- Ley 418 de 1997- Expedición de certificación por muerte violenta- Congreso de la República.
- Ley 489 de 1998- Por el cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional- Congreso de la República.
- Ley 594 de 2000- Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones- Congreso de la República.
- Ley 599 de 2000- Código Penal.
- Ley 600 de 2000- Por medio de la cual se asignan funciones al ministerio publico para vigilar , tramitar procedimientos dentro de los procesos penales municipales- Congreso de la República.
- Ley 617 de 2000- Por medio del cual se reforma la ley 136 de 1994- Congreso.
- Ley 640 de 2001- Conciliación – Congreso de la República.
- 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 su precisan los mecanismos de ejecución,



control y atención de reclamos por el estrato asignado-Congreso de la República.

- Ley 734 de 2002- Por el cual se expide el código único Disciplinario.
- Ley 872 de 2003- Por el cual se crea el sistema de gestión de calidad en la rama ejecutiva del poder – Congreso de la República.
- Ley 962 de 2005- Por el cual se racionaliza los trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado.
- Ley 975 de 2005- Por medio de la cual se crea la ley de Justicia y Paz y se asigna al Ministerio Público el formulario de atribuibles a grupos armados al margen de la Ley- Congreso de la República.
- Ley 1150 de 2007- Modifica la ley 80 de 1993 contratación- Congreso de la República.
- Ley 1474 de 2011- Por medio del cual se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011, artículos 67,68 y 89 (código de Procedimientos Administrativos 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 formación pública nacional y se dictan disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, Por el cual regula el derecho de petición.
- Decreto 1° de 1994 – Código Contencioso Administrativo.
- Decreto 1826 de 1994 – Reglamenta la ley 87 de 1993- Ministerio de Hacienda.
- Decreto 1537 de 2001- 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- Presidente de la República.
- Decreto 3622 de 2005- Adopta Políticas de Desarrollo Administrativo- Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Decreto 2474 de 2008- Reglamenta la ley 1150 de 2007- Presidencia de la República.

- Resolución No. 059 de 2005- Por medio del cual asigna competencias a las Personerías para las actuaciones ante fiscalías, juzgados penales municipales.
- Código Policía Santander- Asamblea de Santander.
- Acuerdo 020 de 1 de julio de 1998- Por medio del cual se crea el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos.
- Manual del Policía de 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 en el DAPRE- Secretaria de Transparencia.
- Decreto 019 de 2012 – Normas para suprimir o reformar regulaciones procedimientos y tramites 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.
- Decreto No, 2641 de 2012- Por medio del cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de 2012 Decreto 2 de Agosto de 2013.
- Decreto No, 2693 del 2012, Por medio del cual se reglamenta los lineamientos generales de la estrategia del gobierno en línea
- Decreto 943 de 2014, Por el cual actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2014.
- 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, y se dictan otras disposiciones”.
- 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 Publica.

## **4. OBJETIVO DEL PLAN**

### **4.1 GENERAL**

La Personería de Bucaramanga, adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, cuyo objetivo es fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

### **4.2 ESPECIFICOS**

A través del liderazgo de la alta dirección en su compromiso de una gestión pública ética y transparente, centrada en acciones con un enfoque positivo de la anticorrupción a favor de la integridad, generando un eficiente servicio al ciudadano como eje central de la administración pública.

- 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 el nexo con los planes de acción y plan estratégico.
- Articular medios de interacción con la comunidad, de participación ciudadana y acceso a la información.

## **5. METODOLOGIA**

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

En el componente para la **identificación de riesgos de corrupción** y acciones para su construcción se hizo con base en la Guía para Gestión del Riesgo de Corrupción 2015- DAFP y para su manejo se establecieron los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

Los líderes de los procesos realizaron el análisis de cada uno de los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de sus actividades. Resultado de ello se generó una matriz de riesgos, con todos los riesgos reportados por los procesos sobre los posibles focos de corrupción que hacen vulnerables a la entidad de sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y el desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir el riesgo inherente y mitigar el riesgo residual.

La matriz de riesgos para la vigencia 2017 se llevó a cabo bajo los parámetros de análisis de los eventos, identificando la probabilidad de ocurrencia en relación con los diferentes procesos de la entidad y la administración de los riesgos se hizo tomando las medidas pertinentes para prevenir o disminuir la probabilidad de materialización del riesgo de corrupción.

Esta matriz consolida todos los riesgos reportados por los procesos sobre posibles focos de corrupción y el seguimiento será por la Oficina de Control Interno y líderes de procesos.

El componente relacionado con la **Racionalización de Trámites**, busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad, a través de la simplificación y optimización de los procesos

y procedimientos para que los servicios sean con calidad, responsabilidad social, respeto y trato digno al ciudadano.

En cuanto al único trámite que ofrece la entidad, como es el procedimiento de inscripción de veeduría fue revisado y se proyecta para el 2017, que en la página web de la Personería de Bucaramanga se publiquen los requisitos necesarios para la inscripción y los formatos establecidos para ello.

El componente de la **Rendición de Cuentas**, es una expresión de control social, de carácter permanente y una relación de doble vía entre la entidad, los ciudadanos y las partes interesadas en los resultados de la gestión, acorde con los principios de democracia participativa y que busca la transparencia de la administración.

Desde la perspectiva del documento CONPES, los lineamientos que la entidad debe tener presentes para un adecuado ejercicio de rendición de cuentas se relaciona 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 última normativa (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, el cual tiene como objetivo atender los requerimientos o solicitudes de las personas que acuden a la Personería de Bucaramanga propendiendo por ofrecer un servicio oportuno, humanizado 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.

Acciones a efectuar en el 2017:

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 el trámite de la entidad al ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios prestados y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
3. Mantener actualizado en la página web de la entidad, el link de transparencia y acceso a la información, donde se genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de manera adecuada, oportuna y de manera accesible a las solicitudes de los ciudadanos.
4. Fortalecer la medición trimestral de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio de los canales de atención 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 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 de Bucaramanga, cuenta con un link de transparencia y acceso a la información, donde se genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de manera adecuada, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso y que esté debidamente actualizada.

Como último componente referente al de **Iniciativas Adicionales**, la entidad cuenta con un código de ética y adicionalmente se fortalece con un programa anual de gestión de ética y valores, que tiene como objeto desarrollar las acciones requeridas y necesarias 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 describen los siguientes elementos: **1-** Mapa de Riesgos de Corrupción, **2-** Rendición de Cuentas, **3-** Estrategias Anti trámites **4-** Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano **5-** Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información Pública y **6-** Iniciativas Adicionales.

### **6.1 MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN ( Anexo Componente 1)**

#### **6.1.1 MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

La Personería de Bucaramanga, ha diseñado las siguientes estrategias que permiten realizar control a los servicios y el trámite que realiza.

- 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, donde los identifica, describe sus causas, analiza los riesgos, efectúa una valoración de estos, unas políticas, les realiza el seguimiento y establece unos indicadores. Desde el 2014, se adoptó el Mapa de Riesgos Institucional, donde se incorporaron los riesgos de corrupción, con el fin de realizar un seguimiento y control de manera oportuna y 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 por el DAFP.
- En la página Web de la Personería de Bucaramanga, se cuenta con el link **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**, donde los ciudadanos pueden presentar sus PQRSD.
- La entidad trimestralmente en el Boletín de Prensa interno pública, 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 efectivas en tiempos reales.

- El Buzón de quejas, sugerencia y reclamos: 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 debida prestación del servicio por parte de servidores públicos.
- Dar respuesta oportuna a los derechos de petición y realizar seguimiento efectivo a los mismos presentados en otras entidades y se radique copia en la Personería de Bucaramanga.

## **6.2 RENDICIÓN DE CUENTAS**

En la Rendición de cuentas la Personería de Bucaramanga da a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, entidades públicas y organismos de control.

Dar a conocer los resultados del informe de las peticiones, Quejas y Reclamos que se presentan en la entidad.

Publicar los Informes de Gestión en la página web de la personería de Bucaramanga.

La rendición de Cuentas es una expresión de control social, de carácter permanente y una relación de doble vía entre la entidad, los ciudadanos y las partes interesadas en los resultados de la gestión, acorde con los principios de democracia participativa y que busca la transparencia de la administración.

## **6.3 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES**

La Personería de Bucaramanga, con la implementación del sistema de gestión de calidad, pretende 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.

La entidad, cuenta con la Ventanilla Única, donde pueden consultar, radicar y solicitar información sobre los servicios que se prestan, diligenciar los formatos que tiene adoptados.

Los líderes de los procesos mediante 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 como una prioridad contra la corrupción, la recuperación de los valores y principios y es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser responsables, honestos e íntegros, como servidores públicos y en su conducta personal.

### 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, el acceso a los servicios y al único trámite ha establecido los siguientes mecanismos:

- A través de la Pagina web [www.personeriabucaramanga.gov.co](http://www.personeriabucaramanga.gov.co) se encuentra información de los servicios y el tramite que la entidad presta; e igualmente se cuenta con el link de atención al ciudadano que permiten mecanismos de comunicación de manera virtual. Así mismo en el link de contacto, se encuentra un enlace a peticiones, Quejas y Reclamos; donde pueden formular sus requerimientos y observaciones.
- 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.

- La Personería 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, dejar las sugerencias o quejas respecto del mismo.
- La entidad cuenta con un Programa de Gestión Documental denominado “SIGED”, que permite hacer seguimiento a la oportuna 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.
- Mediante las redes sociales (twitter, facebook,) la entidad publica mensajes, videos cortos y fotografías de interés público, dando a conocer la gestión que realiza.

## **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, es así como para el 2017, se continuará promoviendo los valores éticos en beneficio de una mejor convivencia y tolerancia en aras de ser cada día mejores personas

que redunde en un servicio eficiente y oportuno; y será ajustado acorde a 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 permanente a la gestión del riesgos y la efectividad de los controles establecidos e informar a Control interno de acuerdo al tiempo programado.

## **8 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La oficina de Control Interno será quien adelante el seguimiento a Mapa de Riesgos de Corrupción y de verificar y evaluar el seguimiento y control, que se realizará tres veces en el año de acuerdo a las fechas establecidas en el decreto 124 del 26 de enero de 2016 y su 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.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

## COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

PROCESD / OBJETIVO		VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										MONITOREO Y REVISIÓN					
		IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO					FECHA					
		CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO		RIESGO RESIDUAL		ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR			
		PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES	REGISTRO							
<b>DIRECCIÓN</b> INSTITUCIONAL: Trazar el direccionamiento institucional y adelantar el diseño de los planes y programas que le permitan a la Persnería Municipal alcanzar la visión, cumplir con sus objetivos misionales y garantizar la prestación del servicio bajo estándares de calidad, eficiencia y eficacia.	Exceso de poder o autoridad en determinadas áreas, cargo o funcionario.	Concentración de autoridad y posible extralimitación de funciones.	Procesos Disciplinarios y Penales.	3	10	Alta	Manual de Funciones, Perfiles y competencias.	2	10	Moderado	Semestral	Realizar una revisión a las cargas laborales de los funcionarios y Equipo de Trabajo. Redistribución de las cargas laborales.	Informe de dependencias laborales por dependencia	Semestral	2	Personero Secretario General	No. dependencias redistribuidas/Total de dependencias de la entidad.
	No dar cumplimiento a los requisitos de selección permitiendo favoritismos personales.	Trafico de influencias de los funcionarios y contratistas	Procesos Disciplinarios y Penales	3	10	Alta	Código de Ética y Valores y cumplimiento Ley 909 de 2004 y decretos reglamentarios. Y el decreto 734 de 2002	2	10	Moderado	Semestral	A través del Programa de Gestión de Ética y Valores, realizar fortalecimiento en el código de Ética de la entidad.	Informe de Seguimiento al programa de actividades desarrolladas por el comité de Ética y Valores.	Semestral	2	Comité de Ética y Valores, Comisión de Personal.	No. de funcionarios sensibilizados /Total de funcionarios
	Suspensión de la Renovación de los Certificados en el Sistema de Gestión de Calidad	Falta de compromiso y participación de los funcionarios y contratistas en la sostenibilidad del sistema de gestión de calidad.	Detrimiento Patrimonial y pérdida de credibilidad de la entidad en la atención al ciudadano.	6	10	Alta	Manual de Calidad, Capacitaciones del Sistema y Auditorias de calidad del ente certificador	2	10	Moderado	Semestral	Realizar mesa de trabajo cada líder con su equipo de trabajo	Acta de Ciclos de Calidad o Formato de asistencia a Capacitación	Semestral	2	Líderes de Procesos, Representanti, e de alta dirección u Oficina de Control Interno	No. mesa de trabajo realizadas / No. de mesas de trabajo programadas (2)

<p><b>COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL:</b> Establecer los 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.</p>	<p>Evitar el control social</p>	<p>Discultar a los Ciudadanos información considerada pública</p>	<p>Procesos Disciplinarios y Penales</p>	<p>3</p>	<p>5</p>	<p>Moderada</p>	<p>Página web de la entidad actualizada</p>	<p>2</p>	<p>5</p>	<p>Bajo</p>	<p>Cuatrimestral</p>	<p>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.</p>	<p>Pantallazos de la página web</p>	<p>Cuatrimestral</p>	<p>3</p>	<p>Lider del Proceso de Comunicación Institucional</p>	<p>No. de pantallazos realizados/ No. Pantallazos programados</p>
<p><b>MISIONALES</b></p>	<p>Revocatorias, nulidades, prescripciones, caducidad, violación de la reserva, fallo contra derecho y pérdida del expediente.</p>	<p>Trámite inadecuado de la queja, en las etapas de investigación, investigación y fallo</p>	<p>Procesos Disciplinarios y Penales</p>	<p>3</p>	<p>5</p>	<p>Moderada</p>	<p>Aplicación del Código Disciplinario y el Manual de Procedimientos</p>	<p>2</p>	<p>5</p>	<p>Bajo</p>	<p>Mensual</p>	<p>Evaluación y reparto acorde al procedimiento y Seguimiento y evaluación en las diferentes etapas procesales de cada proceso.</p>	<p>Planilla de control de reparto y Formato Planilla y seguimiento de los procesos de reparto.</p>	<p>Mensual</p>	<p>12</p>	<p>Lider del proceso de Vigilancia Administrativa</p>	<p>Reporte mensual del estado actual de los procesos disciplinarios por los profesionales adscritos a la delegada e informe de gestión mensual</p>
<p><b>DELEGADA PENALES:</b> Participar e intervenir como garantes de los intereses de la sociedad, dentro de los procesos y diligencias judiciales y administrativas de las entidades municipales vigilando el debido proceso, el derecho de defensa, la indemnización de perjuicios, el restablecimiento y la restauración de los derechos.</p>	<p>Vencimientos de términos e intervención como Ministerio Público en los procesos, en beneficio propio o de un tercero.</p>	<p>Falta de diligencia y profesionalismo de los Delegados como agente de Ministerio Público en los procesos judiciales y políticos.</p>	<p>Procesos Disciplinarios y Penales</p>	<p>3</p>	<p>5</p>	<p>Moderado</p>	<p>Aplicación del Código Penal y Manual de Procedimiento y Formatos del proceso</p>	<p>2</p>	<p>5</p>	<p>Bajo</p>	<p>trimestral</p>	<p>Realizar visita trimestral a los procesos</p>	<p>Actas de visitas especial y oficiar al peticionario.</p>	<p>trimestral</p>	<p>4</p>	<p>Lideres del proceso de Ministerio Público, Profesional y Contratistas</p>	<p>No. de Investigaciones abiertas por intervención Profesional y inadecuada.</p>

<p><b>DELEGADA PROTECCIÓN DERECHOS HUMANOS:</b> Acelerar las actuaciones administrativas que permitan proteger los derechos humanos de la comunidad, de manera efectiva y oportuna</p>	<p>Inadecuado trámite o demora en la resolución de las situaciones en donde se vulneran los Derechos Humanos.</p>	<p>Funcionarios no actúan con la oportunidad y profesionalismo requerido para la protección de los Derechos Humanos.</p>	<p>Procesos Disciplinarios y Penales</p>	<p>3</p>	<p>5</p>	<p>Moderado</p>	<p>Aplicación de los Procedimientos de la ley de víctimas, tutelas y derechos de petición y del Procedimiento del Soc.</p>	<p>2</p>	<p>5</p>	<p>Bajo</p>	<p>mensual</p>	<p>Seguimiento del siged y libro de reparto de actividades</p>	<p>Libro de reparto, formato de actas de visita especial y declaraciones de víctimas, tutelas y peticiones.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Líderes del proceso de Derechos Humanos, Profesionales y Contratistas</p>	<p>No. de investigaciones abiertas por negligencia en protección de los derechos humanos.</p>
<p><b>CENTRO DE CONCILIACIÓN EN DERECHO:</b> Contribuir a la resolución de conflictos entre particulares de manera pacífica, para mejorar la convivencia ciudadana y colaborar al descongestionamiento judicial; conforme a las exigencias constitucionales y legales vigentes.</p>	<p>El Proceso de Conciliación es subjetivo por favoritismo del conciliador.</p>	<p>Tráfico de influencia</p>	<p>Procesos Disciplinarios y Penales</p>	<p>3</p>	<p>5</p>	<p>Moderada</p>	<p>Aplicación del Reglamento Interno del Centro de Conciliación</p>	<p>2</p>	<p>5</p>	<p>Bajo</p>	<p>Mensual</p>	<p>Revisión del libro de reparto de solicitudes de conciliación.</p>	<p>Libro de reparto de solicitudes de conciliación.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Director del Centro de Conciliación, contratistas</p>	<p>No. quejas o de investigaciones abiertas por negligencia en el trámite y archivo de las solicitudes</p>
<p><b>APOYO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO:</b> Garantizar un talento humano competente acorde a las necesidades de la Personería, propendiendo por su mejoramiento continuo y brindando las condiciones adecuadas en materia de bienestar, seguridad y salud</p>	<p>Brindar asesoría de manera equivocada a los ciudadanos que viene en busca de orientación.</p>	<p>Deficiente conocimiento de la normativa vigente.</p>	<p>Procesos Disciplinarios y Penales</p>	<p>4</p>	<p>5</p>	<p>Moderada</p>	<p>Plan Institucional de Capacitación y Formación, PAE y Actas de Círculos de Calidad.</p>	<p>2</p>	<p>5</p>	<p>Bajo</p>	<p>Mensual</p>	<p>Seguimientos al plan institucional de capacitación y Formación, PAE y Auto capacitaciones mediante mesas de trabajo y equipo de trabajo.</p>	<p>Formato Plan de capacitación anual, formato seguimiento mensual plan capacitaciones, formato de control por funcionario capacitado.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Líder del Proceso de Talento Humano y Delegados, Jefes de Oficina.</p>	<p>No. actividades ejecutadas / No. institucional de Capacitación y Formación</p>

<b>GESTIÓN DE CONTRATACIÓN:</b> Adquirir los bienes y/o servicios necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento de la Personería, así como el desarrollo de sus planes, programas y actividades bajo los principios de la contratación estatal.	Estudios previos sin los requisitos para la modalidad a contratar, sin cumplir los parámetros legales y los lineamientos de Colombia Compra Eficiente.	Realización de estudios previos sin cumplir con todos los parámetros legales y los lineamientos de Colombia Compra Eficiente en beneficio de un.	Procesos Disciplinarios, Penales y Fiscales.	4	5	Moderada	Manual de Contratación y Plan de Adquisiciones	3	5	Bajo	Mensual	Seguimiento periódico del reporte en el secop.	Manual de Contratación, Plan de adquisiciones	Mensual	12	Líder del Proceso de Contratación	No. contratos celebrados / Manual de contratación
<b>GESTIÓN FINANCIERA:</b> Planificar, operacionalizar y controlar las actividades financieras y contables que deba adelantar la institución y que le permitan desarrollar en forma normal sus funciones atendiendo los principios de eficiencia y eficacia administrativa	Presentación extemporánea en la información contable, financiera y tributaria	Información inoportuna e incompleta	Procesos Disciplinarios, fiscales y Penales	4	5	Moderado	Remisorios de los informes presentados oportunamente, penalizados de la publicación de la información requerida.	3	5	Baja	Mensual	Elaborar cronograma de fechas de entrega de informes a los diferentes entidades y órganos de control.	Oficio remitorios y fechas de entrega de cronograma de informes	Mensual	Líder del proceso, Técnico	Cronograma realizado/ cronograma programado	
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL:</b> 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	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	Líder del proceso, Técnico y contratista	Movimientos diarios / Transacciones Bancarias diarias	
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL:</b> 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 beneficio propios o de un tercero.	Manual de Gestión Documental, SIGED y Copias de Seguridad y escaneo de los documentos recibidos y enviados	5	10	Alta	Manual de Gestión Documental, SIGED y Copias de Seguridad y escaneo de los documentos recibidos y enviados	4	5	Moderado	Mensual	Realizar periódicamente copias de seguridad, escanear todo los documentos que se reciben y se envían	Copia de seguridad	Mensual	Líder 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																
<p><b>EVALUACIÓN Y CONTROL:</b> Adelantar las actividades de control, seguimiento y evaluación con el propósito de procurar que todas las 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.</p>	<p>Impedir visitas de seguimiento, evaluación o control por dadas recibidas.</p>	<p>Proceso disciplinario y Penal.</p>	<p>2</p>	<p>5</p>	<p>Baja</p>	<p>5</p>	<p>1</p>	<p>5</p>	<p>Baja</p>	<p>Semestral</p>	<p>Semestral</p>	<p>Realizar mesa de trabajo con el equipo de trabajo de cada proceso, donde se sensibilicen en materia de anticorrupción y ética y valores.</p>	<p>Actas.</p>	<p>2</p>	<p>Jefe Oficina de control Interno.</p>	<p>Planilla Formato de Evaluación de Asistencia</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017									
COMPONENTE 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES									
No.	TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN INICIO	FECHA REALIZACIÓN 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	Mayo	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	Mayo	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	Mayo	Diciembre

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**  
**COMPONENTE 3: RENDICIÓN 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 Institucion 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 dirección en calidad	Trimestral.		
	5	Publicar los Informes de Gestión.	Página Web	webmaster	Trimestral, Anual		
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN 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 dirección en calidad y comunicaciones e imagen institucional.	Anual		

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**

<b>PROCESOS</b>		<b>ACTIVIDADES</b>		<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>						
<b>ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	1	Mantener y Mejorar el servicio al ciudadano desde el proceso de Atención al Ciudadano	Atención Permanente Personalizada, Página web y vía Telefónica	Lideres de los procesos	29/04/2017	
	2	Asignación de Personal idoneo para atender de manera oportuna al ciudadano	Contratación	Personero, secretario General	29/04/2017	
	3	Seguimiento de buzón PQRSD en la entidad	Apertura semanal del buzón	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	29/04/2017	
<b>FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>	1	Ventanilla única	Permanente en funcionamiento	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	29/04/2017	
	2	Atención al usuario via web	Permanente en funcionamiento	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	2017-02-15	
	3	Aplicativo informativo donde se les facilite a los ciudadanos al acceso de lo contenido en la página web.	Aplicativo	Personero, Webmaster	30/06/2017	
<b>TALENTO HUMANO</b>	1	Incluir en el PIC, en temas de atención al ciudadano y lingüísticas y en Lenguaje de señas.	Funcionarios capacitados	Secretario General	31/05/2017	
	1	Revisar el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Procedimiento revisado	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	29/04/2017	
	2	Realizar oportuna los informes trimestrales del estado de Quejas, Denuncias y Derechos de Petición	Informe	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	15/04/2017	

<b>NORMATIVA Y PROCEDIMENTAL</b>	3	Seguimiento al formato de recepción de peticiones	Formato	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	15/04/2017
	4	Mejorar formato peticiones, quejas y felicitaciones vía web.	Formato Actualizado	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	29/04/2017
	5	Actualización semestral del Normograma	Normograma Actualizado	Lider del Proceso Mejora Continua	31/12/2017
	1	Fortalecer el Procedimiento del Formato de Encuesta de Atención al Ciudadano	Formato de Encuesta actualizado	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	29/04/2017
	2	Mantener y Mejorar el procedimiento de Inscripción de Veedurías	Procedimiento de Inscripción de Veedurías	Lider de Proceso de Participación de Ciudadana	29/04/2017
<b>RELACIONAMIENTO O CON EL CIUDADANO</b>	3	Dar Cumplimiento a la normativa de los Personeros Escolares.	Personeros Escolares, capacitados y posesionado	Personero y Delegada de Familia	30/06/2017
	4	Fortalecimiento de las capacitaciones a la comunidad en general	Jornadas de Capacitaciones	Personeros, Lideres de los procesos	30/12/2017

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**

<b>COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN</b>						
<b>PROCESOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	
<b>LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA</b>	1	Informe de Actividades trimestral y un informe anual	Página web	Informe de actividades	Personero	Trimestral- Anual
	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	31-Enero - Modificación cuando se presenten
	3	Actualización manual de contratación	Página web	Manual publicado	Secretaria General	Anual
	4	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	Cuando se requiera
<b>LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA</b>	1	Atención oportuna de las PQRSD	Solicitudes recibidas de manera física y electrónica	Solicitudes recibidas/Solicitudes tramitadas	Lideres de Procesos Misionales	Mensual
	2	Atención al Ciudadano	Encuesta de Satisfacción	Encuestas Tabuladas	Lider de Proceso de Atención al Ciudadano	Trimestral
	3	Seguridad de la Información publicada garantizando la reserva legal.	página web	Datos Publicados	Representante alta dirección en calidad	Semestral
<b>ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	1	Manual de Gestión Documental	Publicado en el Página web	Documentos publicados	Lider de Proceso de Gestión Documental	Anual
	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	Anual

<b>CRITERIOS DIFERENCIALES DE ACCESIBILIDAD</b>	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, Líder del Proceso de Atención al Ciudadano	Anual
<b>MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES					
PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS	1	Mantener la información en los distintos procesos actualizada y brindar su disponibilidad requerida de manera oportuna, eficaz y eficiente.	Información Actualizada	Lideres de Procesos	Trimestralmente
	2	Promover los valores éticos en beneficio de una mejor convivencia y tolerancia en aras de ser cada día mejores personas que redunde en un servicio eficiente y oportuno.	Mesas de Trabajo	Comité de Ética y Valores	Semestral
	3	Velar porque la comunidad participe de manera activa y dinámica en los procesos de Participación Ciudadana y Direccionamiento Estratégico, a través de las veedurías ciudadanas	Participación de las veedurías ciudadanas	Lider del Proceso de Participación Ciudadana	Semestral
	4	Realizar actividades diarias en los distintos procesos, orientados hacia la Misión, Visión y Política de Calidad persiguiendo siempre los objetivos estratégicos.	Jornadas y Mesas de Trabajo	Representante de la alta dirección y Oficina de Control Interno	semestral