PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (Dic 9 de 2021)

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción

Subcomponente	Actividades		Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite
Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo	1.1	Socializar la Política de Administración de Riesgos al personal adscrito a la administración central	1	Número de socializaciones de la Política de Administración de Riesgos al personal adscrito a la administración central	Secretaría de Planeación	30/03/2022
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo de corrupción	2.1	Ajustar los mapas de riesgos de corrupción por procesos vigencia 2022	1	Número de mapas de riesgo de corrupción vigencia 2022 ajustado por parte de todos los procesos.	Todos los Procesos Secretaría Planeación (Consolidación del documento)	31/01/2022
	2.2	Construir el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2023 por parte de todos los procesos.	1	Número de Planes Anticorrupción y Mapas de Riesgo de Corrupción vigencia 2023 construidos por parte de todos los procesos.	Todos los Procesos Secretaría Planeación (Consolidación del documento)	31/12/2022
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1	Socializar el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2022 a nivel interno	1	Número de socializaciones del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2022 realizados a nivel interno	Todas las Dependencias (nivel interno)	30/03/2022
	3.2	Socializar el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2022 a nivel externo.	1	Número de socializaciones del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2022 realizados a nivel externo	Secretaría de Planeación Prensa y Comunicaciones (nivel externo)	30/06/2022
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear las actividades de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por el líder de proceso y su equipo	3	Número monitoreos a las actividades de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por el líder de proceso y su equipo	Todos los Procesos	30/04/2022 31/08/2022 14/12/2022
	4.2	Monitorear el Mapa de Riesgos de Corrupción por la segunda línea de defensa	3	Número de monitoreos al Mapa de Riesgos de Corrupción por la segunda línea de defensa	Secretaría de Planeación	30/04/2022 31/08/2022 14/12/2022
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción con los responsables de los procesos y personal delegado para tal fin.	3	Número de seguimientos realizados al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción con los responsables de los procesos y personal delegado para tal fin.	Oficina de Control Interno de Gestión	17/01/2022 13/05/2022 14/09/2022
	5.2	Publicar el seguimiento del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web institucional.	3	Número de publicaciones realizadas al seguimiento del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web institucional.	Oficina de Control Interno de Gestión OATIC (Publicación)	17/01/2022 13/05/2022 14/09/2022

PLAN ANTICOR

Plan Anticorr

Componente

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR

Periodo	Cuatrimestre	Clasificación orgánica	Sector	Departamento	Municipio	Nivel	Naturaleza jurídica	Suborden	Entidad	Tipo	Número
2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	34432

RUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

upción y Atención al Ciudadano

e 2: Racionalización de trámites

		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCI	
Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización
Certificado de Riesgo de Predios		El ciudadano que requiere el certificado, debe realizar la solicitud a través de PQRS o de manera presencial en el CAME. Tiempo de ejecución 15 días. / Fundamento Legal desactualizado	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía. / actualización de Fundamento Legal	Disminución en tiempo de respuesta a 1 día. Disminución de ciudadanos que deben desplazarse hasta la Alcaldía a solicitar el cetificado de riesgo(s) de predio(s)	Tecnológica / normativa	Trámite total en línea	2/2/2022	11/30/2022

ÓN
Responsable
Secretaria de Planeación - OATIC

2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	
2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	

Autorización de la Certificación de Discapacidad		No está inscrito en el SUIT. El ciudadano que requiere autorización certificación de discapacidad debe realizar la solicitud a través del módulo PQRS o de manera presencial en la Secretaría de Salud	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía.	Disminución en tiempo de respuesta. Disminución de los ciudadanos que deben desplazarse hasta la Alcaldía para solicitar la aprobación de la certificación de discapacidad	Tecnológico	parcialmente en línea	2/2/2022	11/30/2022
Solicitud Oferta Institucional		(INSCRIPCION EN EL SUIT) La oficina DADEP reciben la solicitud de asignación de cupo(s) de puestos de vendedores informales mediante PQRS	Incluir el trámite en el SUIT - Realizar la solicitud de manera virtual, reduciones el tiempo de respuesta, facilitando la radciación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía.	Disminución en tiempo de respuesta a 1 día. Disminución de ciudadanos que deben desplazarse hasta la Alcaldía a solicitar la solicitud Oferta Institucional	Administrativa / Tecnológica	Pago en línea	2/2/2022	11/30/2022

Secretaría de Salud - OATIC

Secretaria de Hacienda-OATIC

2022	Enero	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	11013
2022	Febrero	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	20647

Matrícula de arrendadores		El ciudadano que requiere la la matricula de arrendadores, debe realizar la solicitud a través de PQRS o de manera presencial en el CAME.	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía. Asi mismo, realizar la comunicación por medio virtual al ciudadano.	Reducir el tiempo y los desplazamientos requeridos por los ciudadanos para realizar este trámite. Asi mismo, se reduce el consumo de la papeleria tanto por parte del ciudadano como de la administración.	Tecnológica	Trámite total en línea	2/2/2022	11/30/2022
Cancelación de la matrícula de arrendadores		El ciudadano que requiere la cancelación de la matricula de arrendadores, debe realizar la solicitud a través de PQRS o de manera presencial en el CAME.	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía. Asi mismo, realizar la comunicación por medio virtual al ciudadano.	Reducir el tiempo y los desplazamientos requeridos por los ciudadanos para realizar este trámite. Asi mismo, se reduce el consumo de la papeleria tanto por parte del ciudadano como de la administración.	Tecnológica	Trámite total en línea	2/2/2022	11/30/2022

Secretaría del Interior

Secretaría del Interior

2022	Marzo	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	24618
2022	Abril	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	28779

Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales.		El ciudadano que requiere el permiso, debe realizar la solicitud a través de PQRS o de manera presencial en el CAME.	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía. Asi mismo, realizar la comunicación por medio virtual al ciudadano.	Reducir el tiempo y los desplazamientos requeridos por los ciudadanos para realizar este trámite. Asi mismo, se reduce el consumo de la papeleria tanto por parte del ciudadano como de la administración.	Tecnológica	Trámite total en línea	2/2/2022	11/30/2022
Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas		El ciudadano que requiere el reconocimiento, debe realizar la solicitud a través de PQRS o de manera presencial en el CAME.	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía. Asi mismo, realizar la comunicación por medio virtual al ciudadano.	Reducir el tiempo y los desplazamientos requeridos por los ciudadanos para realizar este trámite. Asi mismo, se reduce el consumo de la papeleria tanto por parte del ciudadano como de la administración.	Tecnológica	Trámite total en línea	2/2/2022	11/30/2022

Secretaría del Interior

Secretaría del Interior

2022	Mayo	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	44427
2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	7302
2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	28710

Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas.		El ciudadano que requiere el préstamo, debe realizar la solicitud a través de PQRS o de manera presencial en el CAME.	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía. Asi mismo, realizar la comunicación por medio virtual al ciudadano.	Reducir el tiempo y los desplazamientos requeridos por los ciudadanos para realizar este trámite. Asi mismo, se reduce el consumo de la papeleria tanto por parte del ciudadano como de la administración.	Tecnológica	Trámite total en línea	2/2/2022	11/30/2022
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados.		El ciudadano que requiere el permiso, debe realizar la solicitud a través de PQRS o de manera presencial en el CAME.	Realizar la solicitud del trámite de manera virtual, reduciendo tiempos de respuesta y facilitando la radicación de documentos a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía. Asi mismo, realizar la comunicación por medio virtual al ciudadano.	Reducir el tiempo y los desplazamientos requeridos por los ciudadanos para realizar este trámite. Asi mismo, se reduce el consumo de la papeleria tanto por parte del ciudadano como de la administración.	Tecnológica	Trámite total en línea	2/2/2022	11/30/2022
Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público		El trámite se encuentra inscrito, pero a la fecha no se reciben solicitudes ya que son tramitadas por la Policia.	Eliminación del trámite	Eliminación del trámite	Administrativa	Eliminación del trámite	2/2/2022	11/30/2022

Secretaría del Interior

Secretaría del Interior

Secretaría del Interior

2022	Enero	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	11073
2022	Febrero	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	14794
2022	Marzo	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	
2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	14849

Cesantías parciales para docentes oficiales		El usuario radica la solicitud mediante el Sistema de Atención al Ciudadano -SAC. Tiempo de respuesta 25 días hábiles,	Realizar la solicitud del trámtie en el Sistema Humano, permitiendo que el usuario realice el seguimiento a su solicitud en tiempo real y descargue el Acto Administrativo que le notifica el estado de su prestación	Unificar la plataforma de llas entidades que intervienen en el proceso, para permitir la trazabilidad y que el usuario realice el seguimiento	Administrativa	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos	2/2/2022	11/30/2022
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido		El usuario radica la solicitud mediante el Sistema de Atención al Ciudadano -SAC. Tiempo de respuesta 25 días hábiles,	Realizar la solicitud del trámtie en el Sistema Humano, permitiendo que el usuario realice el seguimiento a su solicitud en tiempo real y descargue el Acto Administrativo que le notifica el estado de su prestación	Unificar la plataforma de llas ejtidades que intervienen en el proceso, para permitir la trazabilidad y que el usuario realice el seguimiento	Administrativa	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos	2/2/2022	11/30/2022
Atenciòn, Orientacion y asesoria a los usuarios y suscriptores frente a la prestacion de		El trámite no está inscrito en el SUIT, el usuario realiza su solicitud mediante módulo PQRS. Tiempo de respuesta 15 días	Inscribir el trámite En el SUIT	Facilidad de acceso a consulta de requisitos y canales de atención para radicar su solicitud	Administrativa	Inscripción en el SUIT	2/2/2022	11/30/2022
Registro como contribuyente responsable del Impuesto de Industria y Comercio		El contribuyente hace la solicitud de inscripcion como responsable del impuesto de industria y comercio, medinate PQRS y la Secretaría de Hacienda le genera la inscripción y le asigna un numero de registro de industria y comercio.	Incluir el tramite del registro como contribuyente del Impuesto de Industria y Comercio, en el sistema de impuesto municipales.	Prestar un servicio tributario para que el contribuyente pueda realizar la inscripcion del impuesto de Industria y Comercio, en línea Tiempo de ejecución: 1 día	Tecnológica	Trámite total en línea	2/2/2022	11/30/2022

Secreatría de Educación
Secretaría de Educación
Unidad Técnica de Servicios Públicos
Secretaría de Hacienda-OATIC

2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	
2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	
2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	14819
2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	14856

Declaración de retención de estampillas para el bienestar del adulto mayor y procultura		El trámite no está inscrito en el SIUT - La Secretaría de Hacienda recibe la declaración privada, la graba en el modulo de estampillas municipales y genera el recibo oficial de pago con codigo de barras.	Inscribirlo en el SUIT - Incluir el trámite en el sistema de impuestos Municipales pagos en línea	Prestar un servicio tributario para que el contribuyente no requiera trasladarse para con dicha obligación Tiempo de ejecución: 1 día	Administrativa / Tecnológica	Pago en línea	2/2/2022	11/30/2022
Registro como contribuyente del régimen preferencial del Impuesto de Industria y Comercio		El trámite no está inscrito en el SIUT - El contribuyente hace la solicitud de inscripcion régimen prefrencial del impuesto de industria y comercio, medinate PQRS y la Secretaría de Hacienda le genera la inscripción y le asigna un numero de registro de industria y comercio.	Inscribirlo en el SUIT - Incluir el tramite del registro como contribuyente del régimen prefrencial del Impuesto de Industria y Comercio, en el sistema de impuesto municipales.	Prestar un servicio tributario para que el contribuyente pueda realizar la inscripcion en el régimen prefrencial del impuesto de Industria y Comercio, en línea Tiempo de ejecución: 1 día	Administrativa / Tecnológica	Trámite total en línea	2/2/2022	11/30/2022
Impuesto al degüello de ganado menor		La Secretaría de Hacienda recibe la declaración privada y genera el recibo oficial de pago de manera manual sin control por parte un software.	Incluir el trámite en el sistema de impuestos Municipales pagos en linea	Prestar un servicio tributaro para que el contribuyente no requiera trasladarse para con dicha obligación Tiempo de ejecución: 1 día	Tecnologica	Pago en línea	2/2/2022	11/30/2022
Registro de la publicidad exterior visual		El ciudadano radica los documentos en la Secretaría del Interior - presencia	Facilitar la radicación de documentos por medio electrónico a todos los ciudadanos sin tener que acudir a la Alcaldía.	El ciudadano radica documentos por medio electrónico	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos	2/2/2022	11/30/2022

Secretaría de Hacienda-OATIC
Secretaría de Hacienda-OATIC
Secretaria de Hacienda-OATCI
Secretaria del Interior-OATIC

2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	14866
2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	20172
2022	Diciembre	Ejecutiva	No Aplica	Santander	Bucaramanga	Central	Alcaldía	Municipal	Alcaldía de Bucaramanga	Plantilla Único - Hijo	28441

Impuesto de espectáculos públicos		La Secretaría de Hacienda recibe la declaración privada y genera el recibo oficial de pago de manera manual.	Permitir el pago en linea por parte del ciudadano	El ciudadano puede pagar en línea	Tecnologica	Pago en línea	2/2/2022	11/30/2022
Impuesto a la publicidad visual exterior		La Secretaría de Hacienda recibe la declaración privada y genera el recibo oficial de pago de manera manual sin control por parte un software.	Incluir el trámite en el sistema de impuestos Municipales pagos en linea	Prestar un servicio tributario para que el contribuyente no requiera trasladarse para con dicha obligación Tiempo de ejecución: 1 día	Tecnologica	Pago en línea	2/2/2022	11/30/2022
Contribución por valorización		El usuario puede consultar en línea su estado pero no se encuentra habilitado el pago en línea	Habilitar el pago de contribución por valorización en línea	El ciudadano puede realizar el pago en línea sin la necesidad de trasladarse a una entidad bancaria Eliminación de desplazamiento del contribuyente Tiempo de ejecución: 1 día	Tecnologica	Pago en línea	2/2/2022	11/30/2022

Secretaria de Hacienda-OATIC
Secretaria de Hacienda-OATIC
Secretaria de Hacienda-Oficina de Valorización-OATIC

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar el Plan de Participación Ciudadana 2022	1	Número de Planes de Participación Ciudadana elaborado	Secretaría de Planeación	2/28/2022
	1.2	Elaborar el diagnóstico de rendición de cuentas.	1	Número diagnósticos rendición de cuentas elaborados	Secretaría de Planeación	5/31/2022
	1.3	Elaborar la estrategia de rendición de cuentas	1	Número de estrategias de rendición de cuentas elaboradas	Secretaría de Planeación	6/30/2022
	1.4	Publicar los informes de gestión requeridos por el Concejo Municipal.	4	Número de informes de gestión requeridos por el Concejo Municipal publicados.	Todas las Dependencias OATIC (Publicación)	1/31/2022 4/22/2022 7/22/2022 10/22/2022
	1.5	Publicar el Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2022 y sus respectivas modificaciones en página web y SECOP.	100%	Porcentaje de Planes Anuales de Adquisición vigencia 2022 y sus respectivas modificaciones publicadas en página web del municipio y en SECOP.	Subsecretaría Administrativa de Bienes y Servicios	12/31/2022
	1.6	Publicar la apertura de los procesos contractuales (licitaciones, mínima cuantía, selección abreviada, subasta y concurso de méritos) en la página web del Municipio y divulgación en redes sociales.	100%	Porcentaje de publicaciones realizadas a la apertura de los procesos contractuales (licitaciones, mínima cuantía, selección abreviada, subasta y concurso de méritos) en la página web del Municipio	Todas las Secretarías OATIC (Publicación página web) Prensa y Comunicaciones (divulgación redes sociales)	12/31/2022
	1.7	Elaborar y publicar los estados financieros del municipio.	12	Número de estados financieros del municipio elaborados y publicados.	Secretaría de Hacienda OATIC (Publicación)	12/31/2022
	1.8	Elaborar informe de contratación	2	Número de informes de contratación elaborados.	Secretaría Jurídica	2/28/2022 7/30/2022
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Actualizar el plan de comunicaciones.	1	Número de planes de comunicaciones actualizados	Prensa y Comunicaciones	12/31/2022
	2.2	Ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.	100%	Porcentaje de avance en la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas.	Secretaría de Planeación	12/31/2022
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a los servidores públicos y contratistas de la administración en el tema de transparencia	3	Número de sensibilizaciones realizadas a los servidores públicos y contratistas de la administración en el tema de transparencia	Secretaría Jurídica Prensa y Comunicaciones (divulgación)	11/30/2022
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas.	1	Número de evaluaciones de la audiencia pública de rendición de cuentas realizadas.	Oficina de Control Interno de Gestión	12/31/2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

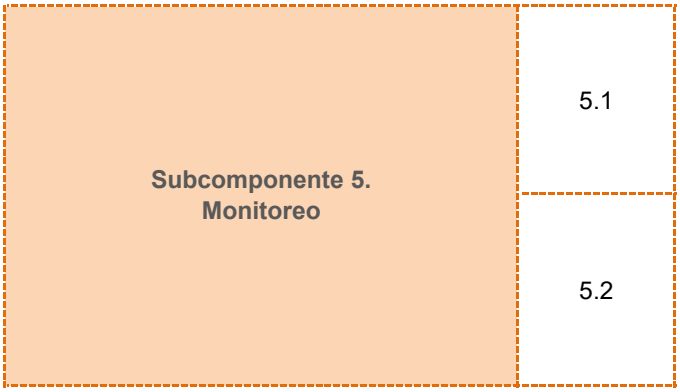
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite
Subcomponente 1. Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Divulgar espacios en los puntos vive digital para que los ciudadanos puedan realizar trámites en línea.	2	Número de divulgaciones en los punto vive digital de espacios para que los ciudadanos puedan realizar trámites en línea.	OATIC	30/6/2022 30/11/2022
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Actualizar y mantener la Estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía de la alcaldía de Bucaramanga 2021- 2023	1	Número de estrategias de mejora del servicio al ciudadano actualizada y mantenida	Secretaría Administrativa	12/31/2022
	2.2	Solicitar actualización del portafolio de servicios de la Alcaldía de Bucaramanga de acuerdo a la necesidad presentada por los procesos de cada una de las dependencias.	100%	Porcentaje de solicitudes de actualizaciones del portafolio de servicios presentadas a la Secretaría Administra por los procesos de cada una de las dependencias, de acuerdo a su necesidad.	Todos los procesos que ofrecen servicio al cliente externo	4/30/2022
	2.3	Actualizar el portafolio de servicios de la Alcaldía de Bucaramanga de acuerdo con la necesidad presentada por los procesos de cada una de las dependencias.	1	Número de portafolio de servicios actualizado de acuerdo con la necesidad presentada por los procesos de cada una de las dependencias.	Líder: Secretaría Administrativa (Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadania) con el apoyo de la Secretaría de Planeación Prensa y Comunicaciones (Diseño y publicacion de la ventana hacia afuera) y TIC (Publicación de la ventana hacia adentro)	12/31/2022
	2.4	Difundir los trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga, según requerimiento de cada dependencia.	100%	Porcentaje de difusiones realizadas de trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga, según requerimiento de cada dependencia	Prensa y Comunicaciones	12/31/2022
	2.5	Realizar una socialización de los protocolos del servicio al ciudadano dentro del proceso de inducción y reinducción a servidores públicos y contratistas	1	Número de socializaciones de los protocolos del servicio al ciudadano a servidores públicos y contratistas realizadas dentro del proceso de inducción y reinducción	Secretaría Administrativa	12/31/2022
	2.6	Promover el uso de las herramientas de radicación de PQRSD vía SAC 2.0 a los servidores públicos de las instituciones educativas y a la comunidad (padres de familia y estudiantes) con el fin de disminuir la afluencia en la Secretaría de Educación.	2	Numero de circulares dirigidas a a los servidores públicos de las instituciones educativas y a la comunidad (padres de familia y estudiantes) con el fin de recordar la importancia de hacer uso de la herramienta SAC 2.0 para la radicación de PQRSD.	Secretaría de Educación	12/17/2022
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía al interior de la entidad	2	Número de espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio a la ciudadania al interior de la entidad	Secretaría Administrativa	12/31/2022

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano						
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha Límite**
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes comportamentales de PQRSD, que evidencien el cumplimiento de los términos legales en las respuestas de las mismas.	3	Número de informes comportamentales elaborados de PQRSD, que evidencien el cumplimiento de los términos legales en las respuestas de las mismas.	Secretaría Administrativa	30/04/2022 30/07/2022 30/10/2022
	4.2	Realizar seguimientos a las PQRSD radicadas que se encuentran vencidas y por vencer de acuerdo a la normatividad vigente.	3	Número de seguimientos realizados a las PQRSD que se radican en la Administración Central y se encuentran incumpliendo la Ley 1755 de 2015.	Secretaría Administrativa	30/4/2022 31/8/2022 31/12/2022
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir el nivel de satisfacción del servicio al ciudadano y publicar el informe vigencia 2021	1	Número de mediciones del nivel de satisfacción del servicio al ciudadano realizados y publicados.	Secretaría Administrativa	3/30/2022

GOBERNAR ES HACER	
Subcomponente	
Subcomponente 1. Transparencia Activa	1.1
	1.2
	1.3
	1.4
	1.5
Subcomponente 2. Transparencia pasiva	2.1
Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de información	3.1
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1


Subcomponente 5.
Monitoreo
5.1
5.2

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y

Plan Anticorrupción y Atención al Ciuc	
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y a	
Actividades	**Meta**
Realizar seguimiento a la publicación y mantenimiento de las categorías de información pública establecidas en la Resolución 1519 de 2020 del MINTIC, para dar cumplimiento a la publicación en la sección transparencia y acceso a la información pública del portal www.bucaramanga.gov.co	2
Publicar y/o actualizar Datos Abiertos del municipio de Bucaramanga en el Portal www.datos.gov.co	100%
Cargar la información en el SIGEP en el módulo de contratistas, la vinculación y liquidacion de los contratistas de prestación de servicios en la Administración Central (personas naturales).	100%
Cargar la información en el módulo de recursos humanos del SIGEP en vinculación y desvinculación del personal de planta que se vinculen y desvinculen de la Administración Central.	100%
Actualizar el mapa de obras que se encuentra publicado en página web del municipio de Bucaramanga.	2
Realizar tres (3) seguimientos interno al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 que ordena la recepción del trámite y derecho de petición quejas y reclamos de la Alcaldía de Bucaramanga.	3
Revisar los instrumentos de gestión pública (inventario de activos de información e índice de información clasificada y reservada).	1
Capacitar a personas en situación de discapacidad visual y auditiva en el uso de herramientas para la accesibilidad a computadores y ambiente web.	2

Definir un (1) parámetro que debe contener el software de correspondencia GSC para el cumplimiento de la ley de transparencia respecto a peticiones de documentos y de información.	1
Implementar el parámetro que debe contener el software de correspondencia GSC para el cumplimiento de la ley de transparencia respecto a peticiones de documentos y de información.	100%

ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

dadano

cceso a la información

Indicador	Responsable	Fecha Límite
Número de seguimientos realizados a la publicación y mantenimiento de las categorías de información pública establecidas en la Resolución 1519 de 2020 del MINTIC para dar cumplimiento a la publicación en la sección transparencia y acceso a la información pública del portal www.bucaramanga.gov.co	Secretaría Jurídica OATIC (Publicación)	18/05/2022 19/10/2022
Porcentaje de publicaciones y/o actualizaciones de Datos Abiertos del municipio de Bucaramanga realizadas en el Portal www.datos.gov.co	OATIC	30/06/2022 30/11/2022
Porcentaje del cargue de la información en el SIGEP en el módulo de contratistas, la vinculación de los contratistas de prestación de servicios en la Administración Central (personas naturales).	Secretaría Administrativa	Cada vez que se vincule y se liquide un contrato de prestación de servicios
Porcentaje Cargue de la información en el módulo de recursos humanos del SIGEP en vinculación y desvinculación del personal de planta que se vinculen y desvinculen de la Administración Central.	Secretaría Administrativa	Cada vez que se vincule y se desvincule un servidor público
Número de actualizaciones realizadas en el mapa de obras que se encuentra publicado en página web.	Secretaría de Infraestructura	30/06/2022 31/12/2022
Número de seguimientos internos realizados al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 que ordena el trámite del derecho de petición, quejas y reclamos.	Todas las Dependencias	31/3/2022 30/8/2022 15/12/2022
Número de revisiones realizadas a los instrumentos de gestión pública (inventario de activos de información e índice de información clasificada y reservada).	Todas las Dependencias OATIC (Publicación)	31/12/2022
Número de capacitaciones realizadas para el uso de software para accesibilidad de personas en situación de discapacidad visual y auditiva.	OATIC	30/6/2022 30/11/2022

Número de parámetros definidos que debe contener el software de correspondencia GSC para el cumplimiento de la ley de transparencia respecto a peticiones de documentos y de información.	Secretaría Administrativa	30/04/2022
Porcentaje de avance en la implementación del parámetro que debe contener el software de correspondencia GSC para el cumplimiento de la ley de transparencia respecto a peticiones de documentos y de información.	OATIC	31/10/2022

GOBERNAR ES HACER	
Subcomponente	
Subcomponente 1. Integridad y Conflicto de Intereses	1.1
	1.2
	1.3
	1.4

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y

Plan Anticorrupción y Atención al Ciuc	
Componente 6: Iniciativas adicionales: Integridad y C	
Actividades	**Meta**
Realizar dos (2) jornadas de apropiación del Código de Integridad a los servidores públicos y contratistas de la alcaldía de Bucaramanga	2
Realizar dos (2) campañas de divulgación para promover el uso del correo cod.integridad@bucaramanga.gov.co, como canal para conocer opiniones y denuncias sobre el Código de Integridad y Conflicto de Intereses	2
Realizar un (1) informe de seguimiento del registro de la declaración de conflictos de intereses de los directivos que se presenta en la plataforma de Función Pública	1
Realizar una actividad de divulgacion para promover el desarrollo del curso virtual de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupcion del DAFP	1

ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

Indicador	Responsable	Fecha Límite
Conflicto de intereses		
Número de jornadas de apropiación del Código de Integridad a los servidores públicos y contratistas de la alcaldía de Bucaramanga	Secretaría Administrativa	12/31/2022
Número campañas de divulgación para promover el uso del correo cod.integridad@bucaramanga.gov.co, como canal para conocer opiniones y denuncias sobre el Código de Integridad y Conflicto de Intereses	Secretaría Administrativa	12/31/2022
Número de informes de seguimiento del registro de la declaración de conflictos de intereses de los directivos que se presenta en la plataforma de Función Pública	Secretaría Administrativa	12/31/2022
Número de actividad de divulgacion para promover el desarrollo del curso virtual de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupcion del DAFP	Secretaría Administrativa	12/31/2022