



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC 2024

(Versión preliminar)

**Secretaría de Planeación – Área de Desarrollo
Económico**

Bucaramanga, Enero 10 de 2024



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA.....	4
1.1. MISIÓN	4
1.2. VISIÓN.....	4
1.3. PRINCIPIOS	4
1.4. VALORES.....	5
1.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	5
2. OBJETIVOS.....	6
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
3. ALCANCE	6
4. RESPONSABILIDAD Y ROLES POR LÍNEAS DE DEFENSA.....	7
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
5.1. COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	8
5.2. COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	9
5.3. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
5.4. COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA LA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO	11
5.5. COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	12
5.6. COMPONENTE 6. ESTRATEGIA POLÍTICA DE INTEGRIDAD PÚBLICA	14
.....	14
6. MODIFICACIONES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC 2023.....	15



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una herramienta de tipo preventivo para combatir la corrupción. Su metodología incluye seis componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

En este marco de referencia la Alcaldía de Bucaramanga estructuró su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con base en la misión, funciones y actividades que desarrolla la entidad, con el fin de fortalecer los mecanismos para evitar los actos de corrupción y mejorar el servicio al ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 que en su Artículo 73 establece “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, la estrategia de racionalización de trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

De igual manera los Decretos 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, derogado parcialmente por el Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública y finalmente Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que determina en su artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como 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, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”.

Con fundamento en lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el Estatuto Anticorrupción artículo 73, la alcaldía de Bucaramanga presenta la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano vigencia 2024, para que esté al alcance de la comunidad, frente a posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el cumplimiento misional de las funciones que desarrolla la entidad, así como las medidas a implementar para contribuir a la prevención, mitigación, y control de los riesgos identificados para evitar su materialización. Así mismo, hacer visible con los grupos de valor, los trámites y servicios de la entidad con el fin de fortalecer la participación ciudadana y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano.

Por otra parte, con el objetivo de tener en cuenta las observaciones o aportes de la ciudadanía y de grupos de interés se pondrá a disposición de servidores públicos, contratistas, ciudadanía y demás partes interesadas esta versión preliminar en la página web de la entidad desde el 11 al 20 de enero de 2024, en el siguiente link: <https://forms.office.com/r/PpBCtZ9TTp>

En consecuencia, la Alcaldía de Bucaramanga entiende que ésta es la manera para lograr una gestión más eficiente, transparente, eficaz y participativa.



1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

1.1. MISIÓN

Somos una entidad territorial al servicio de los ciudadanos que garantiza el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, promueve el bienestar y desarrollo humano, con oportunidad, equidad, transparencia, responsabilidad social, económica y ambiental, soportada en una gestión institucional innovadora y colaborativa, con un talento humano comprometido con su labor como Servidor Público.

1.2. VISIÓN

Bucaramanga ciudad global para la gente, comprometida con el bienestar, la protección del medio ambiente, los ecosistemas estratégicos y la seguridad de sus habitantes; de economía pujante y oportunidades para todos. Promueve ciudadanos responsables, activos y comprometidos con su ciudad. Innovadora, que goza de infraestructura tecnológica facilitando la toma de decisiones y brindando acceso a sistemas de educación, salud y movilidad de calidad 24/7.

1.3. PRINCIPIOS

En virtud de los principios enmarcados en el Plan de Desarrollo 2020-2023 “Bucaramanga, una ciudad de oportunidades”, reza “Este es un momento decisivo en el que se debe gobernar con bases sólidas que permitan continuar la lucha frontal contra la corrupción y afrontar los desafíos del mundo contemporáneo. Para continuar el camino hacia la ciudad de las oportunidades, este plan de desarrollo y las decisiones que guiarán el accionar de esta administración serán guiadas por tres principios: ética, ecología y economía.

Gobernar con **ética** implica tomar las decisiones y ejecutar todas las acciones públicas, fundamentadas en la protección de los recursos públicos, y atendiendo el interés de la ciudadanía. Es vital garantizar que estos recursos sean invertidos en maximizar su función social y con un horizonte temporal de largo plazo que nos permita construir la ciudad de las oportunidades. La ética implica corresponsabilidad con el entorno, solidaridad entre los ciudadanos y el compromiso pleno por el desarrollo de las capacidades humanas de forma sostenible.

La **ecología** invita a comprender la condición finita de los recursos naturales y la obligación de ordenar el territorio a partir de los ecosistemas que sustentan la vida. También, consideramos fundamental la conciencia de nuestra acción humana sobre el territorio, la necesidad de conservar los ecosistemas estratégicos para lograr la sostenibilidad del territorio y una sociedad resiliente ante el escenario global del cambio climático.

La **economía** implica el entorno económico local, a través de la destinación eficiente de los recursos públicos, incentivando el emprendimiento y el fortalecimiento de la economía. Asimismo, garantizar que cada inversión realizada responda a un principio básico relacionado con la maximización de beneficios”.



1.4. VALORES

El Código de Integridad del Servicio Público Municipal de Bucaramanga (Decreto 0152 del 16 de octubre de 2018) está dirigido a los servidores de todos los niveles de la Administración Central, independientemente de su tipo de vinculación el cual enmarca los siguientes valores:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

1.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- **Capacidades institucionales:** Fortalecer las instituciones públicas en sus capacidades de gestión fiscal (generación de ingresos, gasto eficiente, inversión óptima), transparencia (control social, participación ciudadana, publicidad de información), gestión de procesos (sistema de gestión, estructura, plataforma tecnológica), gestión humana (cualificación, evaluación, bienestar), ejercicio de la autoridad (civil, sanitaria, educativa, territorial) y servicio al ciudadano (trámites, información, participación).
- **Hábitat y territorio:** Planear, desarrollar y liderar una ciudad segura y a escala humana, con conectividad digital, espacio público inclusivo, sistema de movilidad sostenible, ambientes de vivienda dignos, y prevención y mitigación de riesgos.
- **Desarrollo sostenible:** Promover una ciudad ambientalmente sostenible, socialmente inclusiva y económicamente dinámica, que fomenta el desarrollo equilibrado de sus ecosistemas, su tejido social y su base empresarial, y se integra con liderazgo en los escenarios nacional e internacional.
- **Calidad de vida:** Proteger la salud pública y proporcionar a la ciudadanía una oferta educativa equitativa, con calidad, pertinente y adecuada al ciclo de vida, así como programación y espacios para la expresión y disfrute del patrimonio, el arte y la cultura, la convivencia, la recreación, el deporte, y el ejercicio de sus derechos.



2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la estrategia de lucha contra la corrupción de la Alcaldía de Bucaramanga mediante el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024, a fin de darla a conocer a la ciudadanía de primera mano, de manera que se conviertan en los veedores del cumplimiento de las acciones formuladas, se fortalezca la participación ciudadana y se mejore la atención al ciudadano.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar, prevenir, controlar y mitigar los riesgos de corrupción en el marco de las líneas de defensa.
- Implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano
- Fomentar la transparencia, buen gobierno, información y comunicación del desempeño de la entidad, dirigida a los usuarios y partes interesadas, encaminadas a fortalecer la participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas de la administración municipal.
- Fortalecer y mejorar continuamente los mecanismos de Atención al Ciudadano de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera, buscando la satisfacción en la atención y prestación del servicio.
- Socializar y monitorear la gestión de los líderes y equipo de los procesos de la administración municipal enmarcado en valores y desempeño íntegro, con cero tolerancias a la corrupción, en pro de generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.
- Aunar esfuerzos a nivel institucional para mejorar la relación con la ciudadanía.

3. ALCANCE

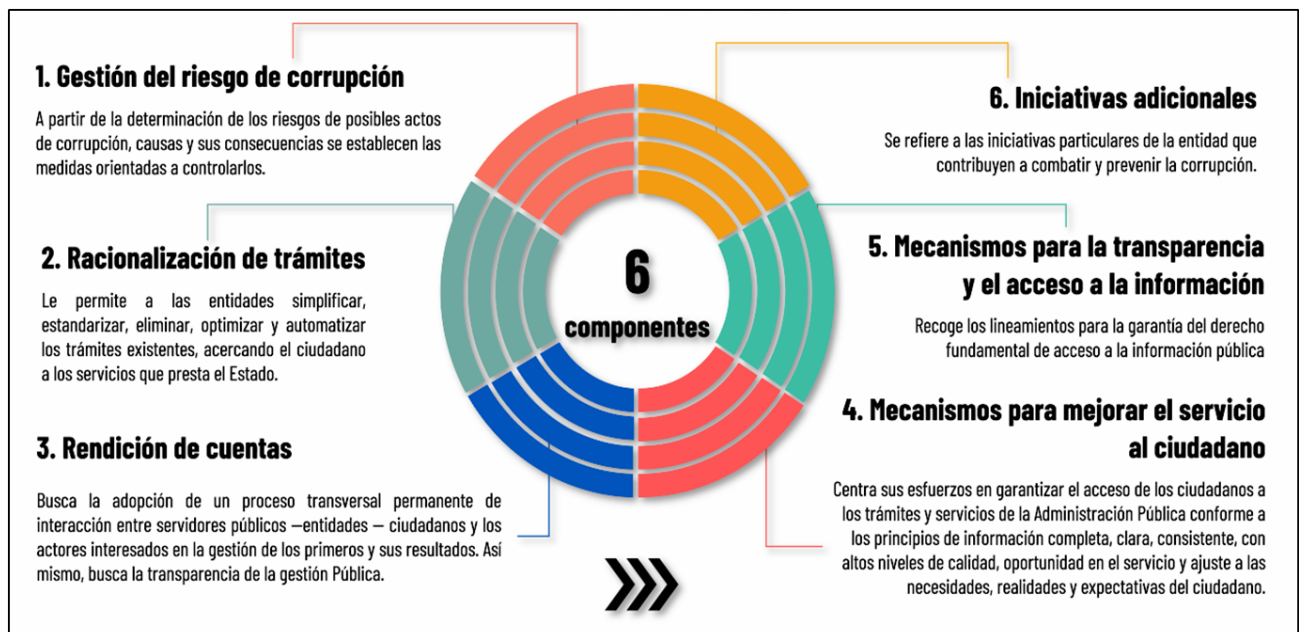
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC involucra a los servidores públicos y contratistas de la alcaldía de Bucaramanga, inicia con la planeación de sus componentes y mapas de riesgos de corrupción por procesos, continua con su ejecución y finaliza con el monitoreo y seguimiento por las líneas de defensa.

4. RESPONSABILIDAD Y ROLES POR LÍNEAS DE DEFENSA

Líneas de Defensa	Responsable	Responsabilidad frente al Riesgo
Estratégica	Alta Dirección - Alcalde Municipal, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y aprobar la Política de Administración del Riesgo y su actualización. • Analizar los cambios en el entorno (contexto interno y externo) que puedan tener un impacto significativo en la operación de la Entidad y que puedan generar cambios en la estructura de riesgos y controles. • Evaluar el estado del sistema de control interno y aprobar las modificaciones actualizaciones y acciones de fortalecimiento de este.
Primera Línea	Líderes de Proceso y equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar los programas, proyectos, planes y procesos a su cargo y actualizarlo cuando se requiera, con énfasis en la prevención del daño antijurídico. • Definir, aplicar y hacer monitoreo a los controles para mitigar los riesgos identificados, alineado con las metas y objetivos de la Entidad y proponer mejoras a la gestión del riesgo en su proceso. • Supervisar la ejecución de los controles aplicados por el equipo de trabajo, detectar las deficiencias de los controles y determinar las acciones de mejora a que haya lugar. • Desarrollar ejercicios de autoevaluación para establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles. • Realizar las acciones necesarias con su respectivo monitoreo, con el fin de evitar la materialización de los riesgos que se encuentren en valoración baja y moderada. • Informar a la Secretaría de Planeación (segunda línea) sobre los riesgos materializados en los programas, proyectos, planes y/o procesos a su cargo. • Reportar los avances y evidencias de la gestión de los riesgos a cargo del proceso asociado.
Segunda Línea	Secretaría de Planeación y Oficina Asesora TIC's	<p>Secretaría de Planeación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar en el análisis del contexto interno y externo, para la definición de la política de riesgo, el establecimiento de los niveles de impacto y el nivel de aceptación del riesgo. • Acompañar, orientar y entrenar a los líderes de procesos en la identificación, análisis y valoración de riesgos institucionales, de corrupción y de seguridad de la información. • Consolidar los Mapas de Riesgos (de gestión, de corrupción) y presentarlo para análisis y seguimiento ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional. • Publicar los mapas de riesgos en la WEB • Monitorear los controles establecidos por la primera línea de defensa acorde con la información suministrada por los responsables de procesos. <p>Oficina Asesora TIC's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a los líderes de proceso en la identificación de los riesgos de seguridad de la información e implementación de los controles definidos.

		<ul style="list-style-type: none"> • Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el seguimiento a la eficacia de los controles de los riesgos de seguridad de la información de los procesos.
<p>Tercera Línea</p>	<p>Oficina de Control Interno de Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar y orientar sobre la metodología para la identificación, análisis y valoración del riesgo. • Analizar el diseño e idoneidad de los controles establecidos en los procesos. • Realizar seguimiento a los riesgos consolidados en el mapa de riesgos de gestión (dos veces al año), mapa de riesgos de corrupción (tres veces al año según la norma) de conformidad con el Plan Anual de Auditoría. • Recomendar mejoras a la política de administración del riesgo.

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



5.1. COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos:



Alcaldía de
Bucaramanga

Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo

Actividad 1.1: Socializar la Política de Administración de Riesgos al personal adscrito a la administración central/Responsable: Secretaría de Planeación

Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo de corrupción

Actividad 2.1: Realizar el 100% de los ajustes solicitados por los líderes de procesos a los mapas de riesgos de corrupción vigencia 2024/Responsables: Todos los Procesos, Secretaría Planeación (Consolidación del documento)

Actividad 2.2: Formular el Programa de Transparencia y Ética Pública vigencia 2025 por parte de todos los procesos/Responsables: Todos los Procesos. Secretaría Planeación (Consolidación del documento).

Subcomponente 3. Consulta y Divulgación

Actividad 3.1: Socializar el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2024 a nivel interno/Responsable: Todas las Dependencias (nivel interno)

Actividad 3.2: Socializar el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2024 a nivel externo/Responsable: Secretaría de Planeación Prensa y Comunicaciones (nivel externo).

Subcomponente 4. Monitoreo y revisión

Actividad 4.1: Monitorear las actividades de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapas de Riesgos de Corrupción, por el líder de proceso y su equipo/Responsable: Todos los Procesos

Actividad 4.2: Monitorear el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción por la segunda línea de defensa/Responsable: Secretaría de Planeación.

Subcomponente 5. Seguimiento

Actividad 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/Responsable: Oficina de Control Interno de Gestión.

Actividad 5.2: Publicar el seguimiento del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web institucional/Responsable: Oficina de Control Interno de Gestión y OATIC (Publicación).

5.2. COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

De acuerdo con las necesidades identificadas y validadas por las dependencias de la entidad se plantearon los siguientes trámites a racionalizar que pueden ser consultados en el Anexo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 (Archivo excel con versión preliminar).

- ✓ Atención, orientación y asesoría a los usuarios y suscriptores frente a la prestación de servicios públicos domiciliarios
- ✓ Registro de la publicidad exterior visual



- ✓ Copia certificada de planos

5.3. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno:

Subcomponente 1. Información

Actividad 1.1: Formular el Plan de Comunicaciones/Responsable: Prensa y Comunicaciones

Actividad 1.2: Implementar el Plan de Comunicaciones/Responsable: Prensa y Comunicaciones

Actividad 1.3: Diseñar y divulgar piezas comunicativas digitales y/o físicas que faciliten la rendición de cuentas y permitan a la ciudadanía conocer de forma constante la gestión realizada por la entidad a través de distintos canales/Responsable: Prensa y Comunicaciones

Actividad 1.4: Publicar Informes sobre la gestión en la página web institucional/Responsable: Todas las Dependencias, OATIC (Publicación)

Actividad 1.5: Publicar el informe de rendición de cuentas/Responsable: Secretaría de Planeación

Subcomponente 2. Diálogo

Actividad 2.1: Revisar y/o actualizar la Matriz identificación de grupos de valor F-DPM-1210-238,37-015, claves para dialogar sobre la gestión/Responsable: Todas las dependencias, Secretaría de Planeación (Consolida)

Actividad 2.2: Realizar los espacios de diálogo definidos en el Plan de Participación Ciudadana /Responsable: Dependencias de la administración central responsables del Plan de Participación Ciudadana

Actividad 2.3: Realizar audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía/Responsable: Despacho Alcalde, Secretaría de Planeación

Actividad 2.4: Publicar informes de resultados de los mecanismos de rendición de cuentas realizados/Responsable: Secretaría de Planeación

Subcomponente 3. Responsabilidad

Actividad 3.1: Realizar y publicar el Plan de Acción de Rendición de Cuentas de los compromisos establecidos en los espacios de diálogo definidos/Responsable: Secretaría de Planeación, OATIC (publicación)

Actividad 3.2: Ejecutar el Plan de Acción de Rendición de Cuentas de los compromisos establecidos en los espacios de diálogo definidos/Responsable: Todas las dependencias responsables.

Actividad 3.3: Realizar seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas/ Responsable: Oficina de Control Interno de Gestión

Actividad 3.4: Realizar evaluación de los mecanismos de rendición de cuentas definidos/ Responsable: Oficina de Control Interno de Gestión.



5.4. COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA LA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano:

Subcomponente 1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano

Actividad 1.1: Elaborar e implementar la Estrategia de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía de la alcaldía de Bucaramanga 2024, de acuerdo con los resultados del diagnóstico /Responsable: Todas las dependencias (aplicación encuestas), Secretaría Administrativa (Consolida)

Actividad 1.2: Elaborar la Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor a quienes van dirigidos los servicios prestados por la entidad, en articulación con todas las dependencias/Responsable: Secretaría Administrativa

Subcomponente 2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano.

Actividad 2.1: Incorporar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) espacios de formación para fortalecer las competencias a servidores públicos y contratistas sobre servicio y relacionamiento con la ciudadanía (Trato Digno con Enfoque de Derechos y Diferencial, Lenguaje Claro y protocolos de servicio) /Responsable: Secretaría Administrativa.

Actividad 2.2: Realizar actividades para apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público para promover y fortalecer la ética de lo público a los servidores y contratistas del CAME /Responsable: /Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 2.3: Realizar actividades de reconocimiento para exaltar la labor desarrollada por los servidores y contratistas que interactúan con la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento, con el fin de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía/Responsable: Responsable: Secretaría Administrativa

Subcomponente 3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos

Actividad 3.1: Realizar el diagnóstico del canal de atención virtual con acciones para garantizar la accesibilidad web (Anexo1 de la Resolución 1519 de 2020) /Responsable: OATIC

Actividad 3.2: Actualizar (cuando se requiera) el Menú de atención y servicio al ciudadano en la página web de la entidad siguiendo los lineamientos definidos por Función Pública y GOV.CO /Responsable: Todos los procesos que ofrecen servicio al cliente externo y OATIC

Actividad 3.3: Definir, actualizar y publicar en la página web el portafolio de servicios de la Alcaldía de Bucaramanga de acuerdo con la necesidad presentada por los procesos de cada una de las dependencias. Responsables: Todos los procesos que ofrecen servicio al cliente externo (envío de información actualizada); Líder: Secretaría Administrativa (Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía) con el apoyo de la Secretaría de Planeación; Prensa y Comunicaciones (Diseño y publicación de la ventana hacia afuera); OATIC (Publicación de la ventana hacia adentro)

Actividad 3.4: Elaborar e implementar un plan de acción en cumplimiento de la NTC 6047 que garanticen la accesibilidad de canales de atención en medio físico/Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 3.5: Socializar e implementar la política de protección de datos personales/ Responsable: OATIC



Alcaldía de
Bucaramanga

Actividad 3.6: Realizar Informes de comportamiento de las PQRSD ciudadanas de manera efectiva, oportuna y con calidad, en atención al procedimiento interno, recibo y respuesta de las peticiones/
Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 3.7: Socializar los manuales y procedimientos del servicio al ciudadano a los servidores públicos y contratistas que prestan atención al ciudadano en el CAME y/o otras dependencias para garantizar su cumplimiento/Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 3.8: Actualizar y publicar la carta de trato digno que oriente a los ciudadanos en el relacionamiento con la entidad/Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 3.9: Socializar la Guía para la aplicación de laboratorios de simplicidad lenguaje claro G-GSC-8200-170-002 de acuerdo con los lineamientos del DAFP/Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 3.10: Divulgar una (1) actividad cuatrimestral de interés del ciudadano a través del sitio web y/o redes sociales de la entidad /Responsable: Prensa y Comunicaciones

Actividad 3.11: Formular el Plan de Participación Ciudadana que incluya acciones donde se generen espacios que permita mejorar el servicio en la alcaldía de Bucaramanga/Responsable: Todas las dependencias, Secretaría de Planeación (Consolida)

Actividad 3.12: Emitir circular con lineamientos que promueva 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/Responsable: Secretaría de Educación

Subcomponente 4. Conocimiento al servicio al ciudadano

Actividad 4.1: Socializar a nivel interno los informes de nivel de satisfacción y los informes de evaluación de PQRS para documentar buenas prácticas de acuerdo con las recomendaciones de estos informes/Responsable: Secretaría Administrativa.

Actividad 4.2: Generar un espacio de participación con personal interno que presta servicios de atención al ciudadano para el intercambio de buenas prácticas y experiencias exitosas /Responsable: Secretaría Administrativa.

Subcomponente 5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

Actividad 5.1: Medir el nivel de satisfacción del servicio al ciudadano y publicar, de acuerdo con el Manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio M-GSC-8200-170-001/Responsable: Secretaría Administrativa.

Actividad 5.2: Ejecutar las actividades del plan de acción institucional MIPG de la vigencia 2024, identificadas para mejorar la Política de servicio al ciudadano (FURAG)/Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 5.3: Aplicar el Procedimiento para aplicación metodología cliente incógnito en el CAME por los canales, virtual, presencial y telefónico P-GSC-8200-170-016/Responsable: Secretaría Administrativa

5.5. COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados:



Subcomponente 1. Transparencia Activa

Actividad 1.1: Publicar el Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2024 y sus respectivas modificaciones en página web y SECOP/ Responsable: Subsecretaría Administrativa de Bienes y Servicios

Actividad 1.2: Solicitar y 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/Responsable: Todas las Secretarías; OATIC (Publicación página web), Prensa y Comunicaciones (divulgación redes sociales)

Actividad 1.3: Elaborar y solicitar publicación de los estados financieros del municipio/ Responsable: Secretaría de Hacienda

Actividad 1.4: Publicar los estados financieros del municipio solicitados por la Secretaría de Hacienda/Responsable: OATIC (Publicación)

Actividad 1.5: Elaborar informe de contratación/Responsable: Secretaría Jurídica, Asesor de Transparencia (Despacho Alcalde)

Actividad 1.6: 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/Responsable: Secretaría Jurídica, Asesor Transparencia (Despacho alcalde), OATIC (Publicación)

Actividad 1.7: Publicar y/o actualizar Datos Abiertos del municipio de Bucaramanga en el Portal www.datos.gov.co/Responsable: OATIC

Actividad 1.8: Realizar seguimiento cuatrimestral del cargue de la información en el SIGEP en el módulo de contratistas, la vinculación y liquidación de los contratistas de prestación de servicios en la Administración Central (personas naturales) /Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 1.9: Realizar seguimiento cuatrimestral a 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/Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 1.10: Actualizar el mapa de obras que se encuentra publicado en página web del municipio de Bucaramanga/ Responsable: Secretaría de Infraestructura

Subcomponente 2. Transparencia pasiva

Actividad 2.1: Realizar tres (3) seguimientos internos 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/Responsable: Todas las Dependencias.

Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de información

Actividad 3.1: Revisar y actualizar los instrumentos de gestión de la información pública (Inventario de activos de información, Esquema de publicación de información e Índice de información clasificada y reservada), de acuerdo con la solicitud y lineamientos del área de transparencia (Secretaría Jurídica) /Responsable: Todas las Dependencias, Área de Transparencia (Secretaría Jurídica) consolida y OATIC (Publicación)

Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad

Actividad 4.1: Mantener los niveles de accesibilidad relacionados con los controles del Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020/Responsable: OATIC

Actividad 4.2: Capacitar a personas en situación de discapacidad visual y auditiva en el uso de herramientas para la accesibilidad a computadores y ambiente web/Responsable: OATIC



Subcomponente 5. Monitoreo

Actividad 5.1: Presentar en el formato "Solicitudes de requerimiento a sistemas de información" F-TIC-1400-238,37-017 la necesidad de actualizar el software de correspondencia GSC que permita identificar en las Peticiones de Información las solicitudes negadas de acuerdo con los índices de información clasificada y reservada publicados /Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 5.2: Actualizar el software de correspondencia GSC que permita identificar en las Peticiones de Información las solicitudes negadas de acuerdo con los índices de información clasificada y reservada publicados, según solicitud de la Secretaría Administrativa/Responsable: OATIC.

Actividad 5.3: Realizar el seguimiento a las Peticiones de Información contenido en el Informe Comportamental de PQRSD de acuerdo con la actualización del software de correspondencia GSC /Responsable: Secretaría Administrativa

5.6. COMPONENTE 6. ESTRATEGIA POLÍTICA DE INTEGRIDAD PÚBLICA

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, estableciendo parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

Subcomponente 1. Generalidades de la política de integridad

Actividad 1.1: Incorporar en el Plan de Acción MIPG, donde se encuentra la estrategia de la política de integridad pública que involucra acciones del código de integridad y la gestión del conflicto de intereses/Responsable: Secretaría Administrativa.

Actividad 1.2: Incorporar a la Gestión de Riesgos - Mapas de Riesgos de Corrupción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, la identificación de riesgos y controles frente a conflictos de intereses/Responsable: Secretaría Administrativa.

Actividad 1.3: Incorporar en el Plan Institucional de Capacitación - PIC en su programa de inducción y reinducción la temática relacionada con integridad, código de integridad y gestión preventiva de conflictos de intereses/Responsable: Secretaría Administrativa.

Actividad 1.4: Implementar acciones de socializaciones y/o capacitaciones sobre la política de integridad, código de integridad y gestión de conflictos de intereses, a través del plan institucional de capacitación - PIC/Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 1.5: Realizar una actividad de divulgación a servidores públicos y contratistas para promover el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020 /Responsable: Secretaría Administrativa

Subcomponente 2. Código de integridad

Actividad 2.1: Adelantar las actividades del Plan de Acción de difusión y socialización del Código de Integridad para fomentar el cambio cultural a través de las cuatro acciones básicas (comprometer, ejemplificar, activar, fomentar) /Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 2.2: Adelantar un ejercicio de seguimiento mediante la aplicación del test de percepción de integridad de apropiación de los valores por parte de los servidores y contratistas. /Responsable: Secretaría Administrativa.



Alcaldía de
Bucaramanga

Subcomponente 3. Gestión preventiva en conflicto de interés

Actividad 3.1: Registro y seguimiento a la información de manera actualizada en SIGEP sobre la información de la entidad, nomenclatura de cargos, planta de personal, vinculaciones, desvinculaciones y marcación de Personas Expuestas Políticamente (PEP) /Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 3.2: Realizar seguimiento al aplicativo del cargue de la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses establecido por Función Pública/Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 3.3: Hacer seguimiento a los sujetos obligados por el Decreto 830 de 2021 para que publiquen la declaración de Personas Políticamente Expuestas (PEP) /Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 3.4: Emitir circular con orientaciones para que los servidores y contratistas realicen su declaración de conflictos de intereses/Responsable: Secretaría Jurídica

Actividad 3.5: Socializar e implementar el Procedimiento para manejo y declaración de conflicto de intereses para servidores públicos y contratistas del municipio de Bucaramanga P-GAT-8100-170-044, de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011/Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 3.6: Difundir el canal cod.integridad@bucaramanga.gov.co de denuncia y seguimiento frente a situaciones disciplinarias de conflictos de interés y conductas no éticas/Responsable: Secretaría Administrativa

Actividad 3.7: Realizar seguimiento al registro de conflictos de intereses que han surtido tramite de acuerdo con el Plan de Auditoria/Responsable: Oficina de Control Interno de Gestión

6. MODIFICACIONES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –PAAC 2024

Las modificaciones al PAAC 2024 se realizarán de acuerdo con lo establecido en la metodología descrita en “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” (pag.10), *“se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad”*.

Teniendo en cuenta lo anterior, el líder responsable del componente del PAAC 2024 interesado en realizar alguna modificación al PAAC, deberá remitir solicitud con la justificación y soportes respectivos a la Secretaría de Planeación, quien de considerarla viable procederá a realizar el ajuste, el cual se presentará ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG para su aprobación.

ANEXO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC 2024 (versión preliminar).

Proyectó: Erika Rocío Rueda León – Coordinadora GDE