

# PLAN ESTRATEGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA



**CONSUELO ORDOÑEZ DE RINCON**  
**Area Metropolitana de Bucaramanga.**

Santander Bucaramanga, Abril 2013

## **PERSONAL DIRECTIVO**

**DRA. CONSUELO ORDOÑEZ DE RINCON**  
Directora

**ARQ. RICARDO GOMEZ MANRIQUE**  
Subdirector de Planeación e Infraestructura

**ARQ- VICTOR JULIO MORENO MONSALVE**  
Subdirector Ambiental

**Ing. JAIME ALDEMAR DIAZ SARMIENTO**  
Subdirector de Transporte Metropolitano

**DR. JORGE ERNESTO MERCHAN HERRERA**  
Subdirector Administrativo y Financiero

**DRA. GLORIA INES JAIMES LASPRILLA.**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**DR. EDGAR JAIMES MATEUS**  
Jefe Oficina de Control Interno.

## TABLA DE CONTENIDO

### PRESENTACIÓN

- I. INTRODUCCIÓN
- II. MARCO LEGAL
- III. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- IV. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- V. COMPONENTES

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

RECOMENDACIONES GENERALES DE LA HERRAMIENTA “ ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ”

## **PRESENTACION.**

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Antitrámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es importante destacar que para el tema de “*riesgos*” la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.

Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para *Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos*, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción la alinearemos con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

Posteriormente abordaremos la *Estrategia Antitrámites*, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En cuanto a la *Rendición de cuentas*, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Finalmente, trabajaremos los *Mecanismos para la atención al ciudadano*, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El 15 de Diciembre de 1981 mediante ordenanza N°. 020 se pone en funcionamiento el Área Metropolitana de Bucaramanga; compuesta por los municipios de Bucaramanga ( como ciudad núcleo ), Floridablanca y Girón cuyo núcleo principal es Bucaramanga.

En el año de 1984, la Asamblea de Santander expidió la ordenanza N°. 048 por lo cual se autoriza al Gobernador de turno para formalizar la anexión del municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga. Es así como el 2 de marzo de 1985 el Gobernador Álvaro Cala Hederich dicta el Decreto 0332 y se integra el municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga.

## **CONTEXTO**

El Área Metropolitana de Bucaramanga ha tenido un proceso continuo de planificación, a partir del año 1.978, que ha hecho posible la obtención de un modelo de desarrollo consolidado en los municipios que la integran a pesar de presentar deficiencias por falta de un sistema de actualización oportuna y dinámica.

## **PLAN AMAB ( 1.978 )**

**AMAB:** Asociación de Municipios del Area Metropolitana de Bucaramanga. Compuesta por : Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Rionegro, Lebrija y Tona.

Fue un modelo de desarrollo subregional con énfasis en el componente físico, que propuesto un conjunto urbano interrelacionado entre los siete municipios que integraron esta.

Estructura Propuesta:

Conformación de un área urbana central ( triangulo Bucaramanga, Floridablanca y Girón ) con densidades medias y altas.

Conformación de áreas urbana periféricas con densidades medias y bajas ( Tona, Piedecuesta, Lebrija y Rio Negro )

El triángulo BFG corresponde al área definida por la configuración territorial geométrica generada por la localización en los vértices de las cabeceras municipales de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

## **CÓDIGO DE URBANISMO**

Posterior al proceso de metropolización y mediante el Acuerdo Metropolitano No. 003 de 1.982 se adoptó el Código de Urbanismo de Bucaramanga, Floridablanca y Girón y mas tarde, mediante Acuerdo 024 de 1.990 Piedecuesta se anexa al territorio metropolitano para integrar una estructura regida con un solo marco de planificación.

El código de Urbanismo, sirvió de guía al desarrollo urbano durante casi dos décadas; fue un documento que definió las normas que reglamentan el uso del suelo urbano con base en las políticas y planes formulados en el Plan AMAB.

## **PLAN DE DESARROLLO METROPOLITANO ACUERDO METROPOLITANO 061 DE 1.994.**

Este documento, soportado en el planeamiento prospectivo de la AMAB (Asociación de Municipios del Área de Bucaramanga), tuvo por objeto orientar las estrategias, políticas, proyectos y acciones para lograr un desarrollo integral, coherente, participativo, auto sostenible y continuo para la jurisdicción de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

### **COMPONENTES**

- Componente Físico Territorial
- Componente Ambiental
- Componente Socio Económico Socio Cultural.

- Componente Político Administrativo

## **NATURALEZA JURÍDICA.**

El Área Metropolitana de Bucaramanga es una entidad administrativa, regida por la Ley 128 de 1994 Ley Orgánica de las Áreas metropolitanas, dotada de personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, patrimonio propio, autoridad y régimen especial por Constitución Nacional y organizada por la ley.

**OBJETO.** Las Áreas Metropolitanas son entidades administrativas formadas por un conjunto de dos o más municipios integrados alrededor de un municipio núcleo o metrópoli, vinculados entre sí por estrechas relaciones de orden físico, económico y social, que para la programación y coordinación de su desarrollo y para la racional prestación de sus servicios públicos requiere una administración coordinada.

## **FUNCIONES.**

Son funciones de las Áreas Metropolitanas, entre otras, las siguientes:

- 1a. Programar y coordinar el desarrollo armónico e integrado del territorio colocado bajo su jurisdicción.
- 2a. Racionalizar la prestación de los servicios públicos a cargo de los municipios que la integran, y si es el caso, prestar en común alguno de ellos.
- 3a. Ejecutar obras de interés metropolitano

## **MISIÓN**

Programar y coordinar el desarrollo armónico e integrado del territorio, mediante el plan integral de desarrollo metropolitano, identificando, declarando y gestionando los hechos metropolitanos, para alcanzar una administración eficiente del territorio en materia ambiental, de movilidad, económica, social, demográfica, cultural y tecnológica, en busca del desarrollo humano sustentable, el ordenamiento territorial y la racional prestación de los servicios públicos.

## **VISIÓN**

En el 2020 el Área Metropolitana de Bucaramanga, se consolidara como una entidad reconocida por su capacidad y competencia técnica ante todos sus habitantes y las administraciones públicas, como el ente rector de la planificación y el desarrollo integrado del territorio de los municipios que la conforman, orientado hacia el desarrollo sostenible y al mejoramiento de la calidad de vida.

La Constitución y la Ley dirige los derechos y objetivos de la comunidad, pero la ética siempre es cuestión de una persona y de las acciones correctas de los seres. Por esta razón el Área Metropolitana de Bucaramanga ha definido los siguientes principios y valores:

## **PRINCIPIOS**

- **Eficiencia:** Obliga a velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y servicios se haga al mínimo costo, con la máxima productividad y el mejor uso de los recursos disponibles
- **Participación a la Ciudadanía:** Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los Afecten mediante mecanismos de participación.
- **Igualdad:** Todo ser humano tiene los mismos derechos, independientemente de sus particularidades.
- **Rendición de Cuentas:** Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
- **Celeridad:** Uno de los aspectos principales sujeto a control, debe ser, la capacidad de respuesta oportuna de parte de la entidad frente a las necesidades sociales requeridas dentro de su ámbito de competencia.

## **VALORES**

- **Honestidad:** Es el actuar transparente de los funcionarios y contratistas sin dar lugar a duda o ambigüedad.
- **Compromiso:** Dar cumplimiento a los valores personales y grupales.
- **Responsabilidad:** Todos tenemos la obligación de responder por nuestros propios actos y la capacidad de evaluar las consecuencias de nuestras propias acciones.
- **Lealtad:** Los funcionarios y contratistas deben dar cumplimiento a las leyes, actuar que se refleja en el desempeño de las acciones cotidianas.
- **Solidaridad:** Es La motivación constante de cada Ser Humano de aportar, construir, ser responsable y trascender dentro del equipo de trabajo.
- **Respeto:** Es considerar el tiempo de los otros, sus opiniones, sus competencias, las decisiones de grupo y entender que las confrontaciones en cualquier tema nos fortalecen y generan espacios de respeto por la naturaleza humana.
- **Transparencia:** Orientación del actuar con equidad, independencia e imparcialidad, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés.
- **Proactividad:** Es participar y asumir responsabilidades contribuyendo anticipadamente a cualquier dificultad de mi equipo de trabajo en el logro de objetivos.
- **Calidad:** Es Generar y mantener un ambiente interno y favorable, donde cada uno participe y contribuya con el equipo de trabajo en el logro de objetivos.
- **Atención a la ciudadanía:** Todos los funcionarios y contratistas debemos atender con eficiencia y eficacia las solicitudes de la comunidad y conforme a nuestras competencias.



- Responsabilidad en el uso de la información: Mantener la confiabilidad en todos los asuntos que involucren la Entidad incluso después del retiro definitivo del servidor o contratista.
- Capacidad Técnica y Científica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una actividad determinada
- Autoridad: Es la relación directa de superior-subordinado que se extiende de la cima de la organización hasta el escalón más bajo.

## **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.**

El Area Metropolitana de Bucaramanga, es conciente que el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilita la implementación de las políticas públicas, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos, precisando que la gestión ambiental es "responsabilidad de todos".

Así mismo, el Area Metropolitana es necesario unificar las herramientas de planeación y generación de información.

Igualmente, considera que en la información que se elabora y presenta a diferentes actores , relacionada con la planeación de actividades, avances de ejecución y resultados de gestión, se encuentran los planes indicativos, planes de acción, planes de desarrollo administrativo, plan de eficiencia administrativa y cero papel, plan de racionalización de trámites, plan de gobierno en línea, **plan anticorrupción y de atención al ciudadano**, plan institucional de capacitación, plan de bienestar e incentivos, plan anual de vacantes y plan anual de adquisiciones, entre otros. Así las cosas, en aplicación de los principios constitucionales de la función pública y de los principios de buen gobierno y eficiencia administrativa, se requiere adoptar un "modelo" que permita, a través de una planeación integral, simplificar y racionalizar la labor del Area Metropolitana en la generación y presentación de planes, reportes e informes.

Por último, el Area Metropolitana de Bucaramanga, es conciente de la obligación estipulada en el Decreto 2482 de 2012 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"*, donde se requiere actualizar las políticas de desarrollo administrativo, enfocándolas en el que hacer misional y en la parte administrativa y de apoyo.

El artículo primero del citado Decreto establece la obligación de adoptar por parte de las entidades autónomas dichas políticas de desarrollo administrativo y en su artículo segundo la obligación de adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

## **II. MARCO LEGAL..**

### **Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.**

**“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

*Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.*

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

**“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.*

*En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

**Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. “ Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2.011 ”**

### **III. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

#### **OBJETIVO GENERAL.**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Estructurar u homologar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción del Area Metropolitana de Bucaramanga, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda el Area Metropolitana de Bucaramanga, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y el Area Metropolitana con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios del Area Metropolitana con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

#### **IV. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La participación Ciudadana debe ser traducida en generar confianza en la ciudadanía, para que puedan intervenir en el buen ejercicio de la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Para ello el Area Metropolitana de Bucaramanga ha definido estrategias que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad de acuerdo a sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta al Area Metropolitana de Bucaramanga, elaboró las siguiente estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

- Mejorar y desarrollar herramientas para el mejoramiento de los sistemas de Información, mediante la adopción de software y bases de datos, en los distintos procesos; misionales, de evaluación, estratégicos y de apoyo, que permitan conservar, integrar y mejorar la gestión institucional.
- Adoptar una serie de medidas contempladas en la Ley 1474 del 2011 (Nuevo Estatuto Anticorrupción), para lograr una gestión pública más eficiente, transparente y expedita y para generar en el Área Metropolitana de Bucaramanga una cultura permanente de legalidad y transparencia en todas las actuaciones adelantadas en el territorio metropolitano.
- Promover y fortalecer la participación ciudadana en la gestión y administración de los recursos naturales y del medio ambiente.
- Implementar medidas que genere la participación ciudadana, que permitan brindar apoyo y cumplimiento de los planes, programas y proyectos que se vienen ejecutando en la entidad.
- Fortalecer el bienestar institucional mediante el fomento y promoción del talento humano como el principal recurso del Area Metropolitana de Bucaramanga, de tal manera que éste se genere en los funcionarios la motivación para cumplir con las funciones que le competen. En este sentido se deben establecer acciones articuladas tendientes a mantener en el más alto nivel las competencias (conocimientos y habilidades) de los funcionarios.

- Utilizar las herramientas tecnológicas para la prestación de la función administrativa del Área Metropolitana de Bucaramanga, según lo establecido en los nuevos preceptos legales.
- Mejorar la eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y cobertura de los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.
- Fortalecer las medidas preventivas y correctivas en la gestión de la entidad, como un mecanismo para prevenir procedimientos u operaciones que pongan en riesgo el patrimonio público del Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Implementar el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, dentro del Area Metropolitana de Bucaramanga, y fomentar el uso de este modelo en los diferentes procesos de la entidad.
- Promover la participación ciudadana en el ejercicio del control para darle un sentido social y transparente a la función del Area Metropolitana de Bucaramanga.
- Realizar jornadas de capacitación a los funcionarios del Area Metropolitana de Bucaramanga, con el fin de mejorar su actividad laboral y el rendimiento de la entidad generando valor agregado a la gestión por resultados.
- Fortalecer las competencias y el bienestar laboral a través de la gestión de talento humano de manera óptima.
- Trabajar en equipo con los demás entidades y órganos de control para efectos de intercambio de información que permitan brindar la celeridad en los procesos y toma de decisión en los mismos.

## **V. COMPONENTES:**

### **PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:**

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

El referente para la construcción de nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expedido en Septiembre de 2011 pero puesto a disposición del Sector Público Colombiano en marzo del 2012, documento que se ajustó al Estándar internacional AS/NZS ISO 31000:2011.

Conocedores que la Metodología de la Secretaría de Transparencia se aparta de la Guía Metodológica del DAFP en algunos de sus elementos, tendremos muy presentes dichas diferencias cuando apliquemos la Metodología de Identificación de Riesgos de Corrupción.

A continuación ilustramos la matriz del mapa de identificación de riesgos de corrupción:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad:									
Misión:									
Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				

El Mapa de Riesgos de Corrupción del Área Metropolitana de Bucaramanga, se anexa en un archivo Excel, el cual forma parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención de Servicio al Ciudadano.

**SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES :**

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión

Igualmente, somos conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Así las cosas, nuestra intención, entre otras cosas, consiste en aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otro.

- IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario (Ley 962 de 2005 “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*”), posteriormente se registran en el SUIIT. El resultado es un Inventario de Trámites y un Registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT.

Actividades a realizar:

❖ **Revisión de los Procesos:** Consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

A continuación se presenta la conformación del Modelo de Operación por Procesos de la entidad.

<b>MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>		
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	1.	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
	2.	CONTROL INTERNO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	1.	PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA
	2.	TRANSPORTE
	3.	AMBIENTAL
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	1.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	2.	GESTIÓN JURÍDICA
	3.	GESTIÓN DOCUMENTAL

❖ **Análisis Normativo:** Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad “Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta”. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIIT (Decreto - Ley 0019 del 10 de Enero de 2012. Artículo 41).

El artículo 40 del Decreto Ley 0019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

En la siguiente Matriz de los PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO, identificados anteriormente, se establecen los servicios, trámites y normatividad asociada a los mismos:

### SERVICIOS QUE PRESTA

No.	PROCESOS	TIPO	NOMBRE DEL TRAMITE
1	APOYO	Servicio – Subdirección y Administrativa y Financiera	Expedición Paz y Salvos Especial, Fuera de la Zona de Influencia y Total por parte del Área Metropolitana de Bucaramanga en la contribución de valorización.
2	MISIONAL	Servicio – Subdirección de Planeación e Infraestructura	Suministro de Información Cartográfica en medio análogo a la ciudadanía por parte del Área Metropolitana de Bucaramanga.
3	MISIONAL	Servicio – Subdirección de Transporte	Autorización de entrega de vehículos inmovilizados, Vehículos Individuales y Colectivos por parte del Área Metropolitana de Bucaramanga.
4	MISIONAL	Servicio – Subdirección de Transporte	Certificación de Información del Parque automotor Metropolitano por parte del Área Metropolitana de Bucaramanga.



## TRAMITES

<b>N°</b>	<b>TIPO</b>	<b>NOMBRE DEL TRAMITE</b>	<b>NORMATIVIDAD ASOCIADA AL TRAMITE</b>
1	Trámite	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación de servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros en el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001
2	Trámite	Autorización de rutas y horarios para el servicio de transporte colectivo y mixto por parte del Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 y 175 de 2.001
3	Trámite	Cambio de Empresa para vehículos de Transporte Colectivo por parte del Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001
4	Trámite	Cambio de Empresa para vehículos de Transporte Individual en vehículo Taxi, por parte del Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 172 de 2.001
5	Trámite	Cambio de Empresa para vehículos de Transporte Mixto por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 175 de 2001
6	Trámite	Cambio del nivel de servicio de transporte con el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001
7	Trámite	Certificado de capacidad transportadora para vehículos de transporte colectivo, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001

<b>N°</b>	<b>TIPO</b>	<b>NOMBRE DEL TRAMITE</b>	<b>NORMATIVIDAD ASOCIADA AL TRAMITE</b>
8	Trámite	Certificado Capacidad Transportadora	Decreto 172 de 2.001

		para vehículos de transporte individual de pasajeros en vehículo taxi, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	
9	Trámite	Certificado de capacidad transportadora para vehículos de transporte mixto expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 175 de 2.001
10	Trámite	Habilitación de empresas para prestación de servicio público de transporte colectivo en el radio de acción metropolitano	Decreto 170 de 2.001
11	Trámite	Habilitación de empresas para prestación de servicio público de transporte individual Persona Jurídica en el radio de acción metropolitano	Decreto 172 de 2.001
12	Trámite	Habilitación a persona natural para la prestación del servicio público terrestre automotor individual de pasajeros en vehículo taxi en el radio de acción metropolitano de Bucaramanga	Decreto 172 de 2.001
13	Trámite	Habilitación de empresas para prestación de servicio público de transporte mixto en el radio de acción metropolitano	Decreto 175 de 2001
14	Trámite	Obtención o renovación de tarjetas de operación para vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 175 de 2.001
15	Trámite	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación para vehículo automotor de transporte	Decreto 172 de 2.001

		terrestre individual de pasajeros tipo taxi en el Área Metropolitana de Bucaramanga	
16	Trámite	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación de servicio público de transporte terrestre automotor mixto metropolitano en el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 175 de 2.001
17	Trámite	Desvinculación administrativa de vehículo de servicio público de transporte colectivo en la ciudad de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001
18	Trámite	Desvinculación administrativa de vehículo de servicio público de transporte individual en la ciudad de Bucaramanga	Decreto 172 de 2.001
19	Trámite	Desvinculación administrativa de común acuerdo para vehículos de servicio público colectivo, individual y/o mixto en la ciudad de Bucaramanga	Decreto 170,172 y 175 de 2.001
20	Trámite	Desvinculación administrativa de vehículo de servicio público de transporte mixto en la ciudad de Bucaramanga	Decreto 175 de 2.001
21	Trámite	Capacidad Transportadora para vehículos de transporte masivo, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 2556 de 2001

Es conveniente aclarar la situación administrativa que se presenta en relación con los trámites y servicios de los procesos misionales a cargo de la Subdirección Ambiental Metropolitana, por cuanto el Acuerdo Metropolitano N. 016 de 2.012 “POR MEDIO DEL CUAL SE CONSTITUYE, ORGANIZA Y REGLAMENTA LA AUTORIDAD AMBIENTAL METROPOLITANA, Y SE APRUEBA LA ESTRUCTURA, FUNCIONES Y ASIGNACIONES SALARIALES PARA SU FUNCIONAMIENTO, en el ARTÍCULO

7°. TRANSITORIO, señala que el Área Metropolitana de Bucaramanga, asumirá las funciones de autoridad ambiental, de forma gradual, dando prioridad a los temas de residuos sólidos; mantenimiento y mejoramiento de parques y zonas verdes y ordenamiento territorial y a su vez se concede un término de dos (2) años, contados a partir de la vigencia del presente acto, para asumir integralmente las funciones asignadas por la Ley 99 de 1993; razón por la cual, una vez se determinen las acciones sobre la aplicación de este artículo, se definirán las estrategias para el proceso de Identificación, priorización y racionalización de los trámites y servicios en materia ambiental. Al igual que una vez suscrito los convenios con quién ostentaba la autoridad ambiental urbana, debe surtirse el mismo procedimiento.

- **ESTRATEGIA DE PRIORIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR:**

**PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren corregirse, mejorarse. Priorizarse o racionalizarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

- El objetivo de esta estrategia es priorizar y racionalizar los trámites que requieran intervención y que no han sido aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para lo cual el Área Metropolitana de Bucaramanga debe hacer un análisis de los procesos y procedimientos, así como de las normas que regulan la actuación de la gestión y en especial aquellas que deben estar asociados a un trámite. A si mismo se deben elaborar las respectivas hojas de vida de los trámites pendientes por identificar para actualizar la información en el Portal de Gobierno en Línea y Página Web de la entidad.

En la siguiente Matriz se establecen los trámites a priorizar:

N°	TIPO	PRIORIZACIÓN DE TRAMITES	NORMATIVIDAD ASOCIADA AL TRAMITE
1	Trámite	Autorización de rutas y horarios para el servicio de transporte colectivo y mixto por parte del Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 y 175 de 2.001

2	Trámite	Certificado de capacidad transportadora para vehículos de transporte colectivo, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001
3	Trámite	Certificado Capacidad Transportadora para vehículos de transporte individual de pasajeros en vehículo taxi, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 172 de 2.001
4	Trámite	Certificado de capacidad transportadora para vehículos de transporte mixto expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 175 de 2.001
5	Trámite	Obtención o renovación de tarjetas de operación para vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 175 de 2.001
6	Trámite	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación para vehículo automotor de transporte terrestre individual de pasajeros tipo taxi en el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 172 de 2.001
7	Trámite	Desvinculación administrativa de vehículo de servicio público de transporte colectivo en la ciudad de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001
8	Trámite	Desvinculación administrativa de común acuerdo para vehículos de servicio público colectivo, individual y/o mixto en la ciudad de Bucaramanga	Decreto 170,172 y 175 de 2.001
9	Trámite	Capacidad Transportadora para vehículos de transporte masivo, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 2556 de 2001

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:**

El documento Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (*Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48*).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010.

### **.ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La finalidad de esta rendición de cuentas es responder ante el ciudadano, como soberano, por deberes y obligaciones asignada por la constitución y las leyes. Como elementos claves del proceso se destacan:

- Garantizar la presencia e intervención de organizaciones sociales y ciudadanos en el proceso. Debe identificarse población interesada: motivarla, convocarla e informarla oportunamente.
- Impulsar las audiencias públicas presenciales en las que la administración se presenta y dialoga con la ciudadanía.
- Propiciar acciones concretas y permanentes de control social a la gestión institucional. Con el propósito de avanzar en procesos de Democratización de la Gestión Pública a través de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- **Información y Comunicación con la comunidad :** El Área Metropolitana de Bucaramanga pondrá a disposición de la comunidad los estados financieros y contables y de gestión presentados a los organismos de control y entidades competentes, así como cualquier otra información sustancial que deba ser conocida y no sea materia de reserva. De igual manera, se publicaran los informes de gestión, planes de acción y los informes de rendición de cuentas respecto a su gestión y mejoramiento continuo.

- **Ejecución e Implementación:** El Área Metropolitana de Bucaramanga realizará una rendición de cuentas anual, con el objeto de informar a sus clientes y partes interesadas sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en sus planes de acción y como se está ejecutando el presupuesto de la entidad para presentar los resultados de la vigencia que terminó o está por terminar y acordar acciones.

Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Conforme a lo anterior, a continuación se señalan los pasos en la ruta de rendición a tenerse en cuenta en dicho proceso:

**Planear la Rendición de Cuentas:** Obtener, organizar y comunicar la información a través de los medios que pueden usarse en los pasos de consulta y convocatoria, diálogo, y valoración y ajuste del proceso de rendición de cuentas por diferentes canales de comunicación como son Cartillas didácticas impresas o virtuales (en internet), Boletines virtuales o impresos, carteleras didácticas, Afiches, volantes o plegables, Llamadas telefónicas a líderes de la comunidad, Emisoras locales y comunitarias, a través de programas radiales o de televisión del orden local, departamental o nacional, Noticias en la prensa local, departamental o nacional.

**Consultar los temas y mecanismos para la rendición de cuentas y convocar a la ciudadanía:** Consultar con la ciudadanía y preparar el dialogo en la rendición de cuentas

**Dialogar en el marco de la rendición de cuentas:** Entregar y explicar la información, realizar el evento público de rendición de cuentas a la ciudadanía.

**Implementar los resultados de la rendición de cuentas y comunicar los resultados:** Divulgar el acta y la evaluación de la rendición de cuentas, resaltando las preguntas de los ciudadanos y los temas tratados, los resultados, compromisos y conclusiones.

**Evaluación y Monitoreo:** Retroalimentar y aplicar los correctivos necesarios y establecer mecanismos para hacer seguimiento a los compromisos

**Reiniciar el proceso de rendición de cuentas:** Se vuelve al principio, pero con nuevos aprendizajes, retos y compromisos.

## **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

- En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con servidores públicos encargados de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión, creando relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional ante el ciudadano.
- De igual forma se cuenta en la página web [www.amb.gov.co](http://www.amb.gov.co) con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
- Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio escrito o verbal en las instalaciones del Área Metropolitana de Bucaramanga ubicada en la Avenida Samanes No. 9-280 Ciudadela Real de Minas, con un buzón físico instalado en el segundo piso del Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio telefónicos en el Telefax: 6 44 55 31 Teléfonos: 6 44 48 31, Correo electrónico: [sistemasamb@telebucaramanga.net.co](mailto:sistemasamb@telebucaramanga.net.co).
- Publicación en nuestro Sitio Web institucional de documentos importantes de consulta para nuestros usuarios y la comunidad en general, tales como, Horarios y días de atención, directorio de funcionarios principales, directorio de entidades, agremiaciones y asociaciones, programas y proyectos en ejecución. Informes de Gestión, procesos de Contratación, tramites y servicios, oferta de empleos, presupuesto aprobado en ejercicio y Normatividad del Área Metropolitana de Bucaramanga.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se incluye en el Plan Institucional de la entidad, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.



## **ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

- Promover jornadas de capacitación de ciudadanos y organizaciones civiles para hacer más efectiva su contribución al control y vigilancia de la gestión fiscal.
- Interacción constante con los medios de comunicación para que la comunidad tenga de primera mano la información de los procesos misionales que adelanta la Entidad, como fórmula para fortalecer la credibilidad de la comunidad en el Area Metropolitana de Bucaramanga.
- Implementar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Realizar un estudio de las normas de los trámites y servicios que se requieren.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.
- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Adecuar espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización y disponer de facilidades para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

## **ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Proceso de contratación (Audiencias Públicas)</b>	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
<b>Proceso de gestión (Acciones de tutela)</b>	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
<b>Proceso de gestión (Derechos de petición)</b>	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

<b>Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)</b>	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, en la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
<b>Proceso de vigilancia y control Buzón de quejas y reclamos</b>	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o dependencia del Area Metropolitana de Bucaramanga
<b>Procesos de Control Social</b>	Implementar medidas que genere la participación ciudadana en la comunidad mediante audiencias públicas para una relación social más armónica y confiable, que haga viable, en la práctica, el ejercicio de la democracia participativa y del control social.

De otra parte, para efectos de involucrar la exigencia del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y para efectos informativos, a continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las Dependencias encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos de las Entidades Públicas y que se deben incluir como un texto más en el **“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”**, dado que dichos parámetros fueron desarrollados de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación, así:

## **ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.**

### **A. DEFINICIONES.**

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que

considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de Denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.

## **B. GESTIÓN:**

- **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las Dependencias de Correspondencia o quien haga sus veces (Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la materia.).
  - La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).
  - Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
  - Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
  - Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

- **Oficina, Dependencia o Entidad Competente:** En toda Entidad Pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- **Consideraciones Generales:** Las Dependencias Encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias Y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 201121 (Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.), **LOS** términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14),

**NOTA:** las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

### **C. SEGUIMIENTO. Es necesario:**

- i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

- ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- vi. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.

#### **D. CONTROL:**

- i. **Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos (Ley 734 de 2002. Artículo 76).

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

- (i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y
- (ii) Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.

- ii. **Oficina de Control Interno:** Vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad.

La verificación de la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* le corresponde a la **Oficina de Control Interno**.

Para estos efectos en el **Cuadro No. 3. “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”**, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual **podrá** ser utilizado por las **Oficinas de Control Interno**.

Dicho Cuadro se ilustra a continuación:

### Cuadro 3. Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: _____				Año: _____			
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de riesgos de corrupción	1.						
	2.						
	3.						
Estrategia Anti trámites	1.						
	2.						
	3.						
Estrategia de rendición de cuentas	1.						
	2.						
	3.						
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1.						
	2.						
	3.						
Otras : _____ _____	1.						
	2.						
	3.						
Consolidación del documento	Cargo: _____ Nombre: _____ Firma: _____						
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma: _____						

#### E. VEEDURÍAS CIUDADANAS:

- i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas (Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003).
- iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal (Ibídem, Literal b).

#### RECOMENDACIONES GENERALES DE LA HERRAMIENTA “ ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ”

A continuación se describen algunas estrategias generales del orden nacional encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

#### **A. GOBIERNO EN LÍNEA.**

El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que las entidades públicas, adelanten las acciones orientadas a desarrollar la Estrategia de Gobierno en Línea y aumenten su oferta de servicios en línea.

La Estrategia de Gobierno en Línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC.

#### **B. VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS.**

El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, ([www.pte.gov.co](http://www.pte.gov.co)) para garantizar el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración.

#### **C. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.**

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el Artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar.

Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)) o en la página web de la entidad.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

#### **D. GESTIÓN DOCUMENTAL.**

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción.

Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los Artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

Finalmente, es importante recordar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 74 y 77 del Estatuto Anticorrupción, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los Proyectos de inversión.