



**ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA**

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020

RODOLFO TORRES PUYANA
Director

Bucaramanga, Enero de 2020

INTRODUCCIÓN

La normativa que rige la estructura del Plan anticorrupción y atención al ciudadano viene desarrollándose a través de la Ley 1474 artículos 73 y 76 de 2011 y su metodología está contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Tomando como referencia este documento se construyó este plan implementándolo dentro del Área Metropolitana de Bucaramanga un marco estratégico como herramienta necesaria en la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Para tal fin se cuenta con cinco (5) componentes o estrategias a seguir que a continuación se mencionan:

- 1) **Gestión del Riesgo de Corrupción y de Atención al Ciudadano:** en este componente se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.
- 2) **Racionalización de tramites:** la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y tiene como propósito facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, 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 presta, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.
- 3) **Rendición de Cuentas:** de acuerdo al documento CONPES 3654 de abril de 2010, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, la cual busca adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.
- 4) **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente es liderado por el Programa Nacional del 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 a los trámites y
- 5) **Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la información:** Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la información Pública regulado por la ley 1712 de 2014 y el decreto Reglamentario 1081 de 2015.

I. MARCO NORMATIVO

La Ley 1474 artículo 73 del 12 de Julio de 2011 y Decreto 2641 de 2012. Establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Igualmente establece que dicha estrategia contempla, entre otras, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar los riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que en toda entidad pública debe 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.

Todas las entidades públicas deben 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 control interno debe 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 debe existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

El artículo 2º del Decreto 2641 de 2012 señala Los estándares que deben cumplir las entidades públicas están enmarcados en el Decreto 2641 de 2012 artículo 2º dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, y en su defecto a los contenidos en el documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Los artículos 4º y 5º establecen que la máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

II. ACTUACIONES PREVIAS AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. CONTEXTO ESTRATÉGICO

Los principios éticos del Área Metropolitana de Bucaramanga tienen su génesis en aquellos dictaminados por nuestra Carta Magna, la Función Pública, la Función Administrativa y los que enmarcan MECI y Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000

2. ÁREAS RESPONSABLES

La responsabilidad del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano recae sobre todos los servidores y funcionarios del Área Metropolitana que realicen actividades o funciones propias de la misión y visión institucional. Más sin embargo el cumplimiento y planeación del plan estarán a cargo de los dueños de los procesos acorde a la estructura administrativa y funcional de la entidad.

Respecto a la elaboración del plan se contará con el apoyo especial de la oficina de Planeación y en el seguimiento y evaluación será responsabilidad de la oficina de Control Interno.

3. METAS

3.1 Uso óptimo y fortalecimiento de la ventanilla única de la entidad estableciendo un método de custodia de la información y la responsabilidad de los funcionarios involucrados en este proceso para un control eficiente y efectivo.

Para dar cumplimiento a esta meta es necesario:

- ❖ Aumentar canales de comunicación
- ❖ Interoperabilidad de las entidades y el Área Metropolitana de Bucaramanga
- ❖ Estudio de tiempos de atención eficiencia y eficacia en los mismos
- ❖ Transversalidad de los procesos internos.
- ❖ Seguimiento en los trámites

3.2. Se cuenta con un sistema de rendición de cuentas, que está publicado en la página Web de la Contraloría General del Departamento del Santander.

3.3. Contar con todas las ayudas de tipo tecnológico dando pie a un funcionamiento moderno y ágil; tanto para los clientes internos (funcionarios) como para clientes externos (ciudadanía).

Para dar cumplimiento a esta meta es necesario:

- ❖ Actualización de base de datos respecto a servicios prestados a la ciudadanía
- ❖ Accesibilidad a la ciudadanía con discapacidades.

- ❖ Medición de aceptación de los servicios ante la comunidad
- ❖ Capacitaciones de sensibilización para desarrollar servidores públicos con competencias y habilidades en el servicio al ciudadano
- ❖ Socialización de los servicios que ofrece la entidad.

4. INDICADOR

Los indicadores que se establecerán para el cumplimiento y gestión de la posibilidad de materialización de los riesgos anticorrupción y su posterior mitigación mediante a las reglas promulgadas en el PAAC serán las siguientes

La Oficina de Control Interno realizara el seguimiento y evaluación del PAAC, en cada uno de los procesos donde de forma objetiva y veraz se detectaron riesgos este seguimiento será realizado acorde a los siguientes lineamientos:

4.1. Indicador de Mapa de Riesgos de Corrupción:

- ❖ Existen seis componentes a tener en cuenta:
 - ❖ Creación Mapa de Riesgos
 - ❖ Componentes Mapa de Riesgos
 - ❖ Controles del Mapa de Riesgos y su eficiencia
 - ❖ Identificación de Riesgos Anticorrupción
 - ❖ Publicación en la WEB del seguimiento
 - ❖ Acciones de mejora y mitigación de Mapa de Riesgos.

En los informes de seguimiento al cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano que debe hacer la Oficina de Control Interno, se deberá expresar en cifras y porcentajes el cumplimiento de cada uno de los indicadores antes relacionados.

III. CARACTERISTICAS GENERALES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Conforme lo establece la Ley 1474 de 12 de julio de 2011 en sus artículos 73 y 76 “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”

5.2. ESPECÍFICOS

Implementar mecanismos para informar a la comunidad sobre los servicios ofrecidos por el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Reajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción acorde a las nuevas tendencias y normativas vigentes.

Continuar con los procesos de Rendición de Cuentas en los tiempos planeados.

Velar por el buen manejo de los recursos asumiendo un valor de transparencia institucional en las acciones presentadas por la institución

6. TRANSVERSALIDAD, ARTICULACIÓN Y SINERGIA

El PAAC de la institución debe estar acorde a las nuevas tendencias públicas por ello debe convertir su gestión en un bastión de modernidad, transparencia encaminada en la lucha contra la corrupción y excelencia en el servicio; llegando a resultados y niveles muy altos en cuanto a eficacia y eficiencia.

7. SOCIALIZACIÓN

El PAAC de la entidad se dará a conocer a todos los dueños de procesos mediante reuniones programas, correo electrónico institucional en su etapa de diseño y elaboración.

8. PUBLICACIÓN Y MONITOREO

Se planteará e implementará un método de monitoreo a los controles establecidos en la construcción del mapa de riesgos de corrupción, el cual constituye la herramienta de verificación respecto del cumplimiento de las acciones propuestas, debiéndose publicar en la página web de la entidad cada cuatrimestre (de acuerdo con los términos establecidos en la guía) para el ejercicio del conocimiento y control ciudadano.

La fase de publicación y monitoreo nos permitirá evaluar los controles implementados en cada uno de los procesos y procedimientos considerados sensibles y permeables, priorizando en aquellos que representan un mayor riesgo para la entidad. La efectiva labor de monitoreo no sólo contribuirá a mitigar o evitar la ejecución del riesgo, sino que también repercutirá en el mejoramiento de los niveles de gestión.

9. ALTA DIRECCIÓN

El Liderazgo del PAAC lo debe asumir el director de la institución siendo el responsable sobre la gestión e implementación del plan dándole un sentido estratégico y de transversalidad con las metas de la entidad promulgando dentro y fuera de la institución los objetivos planteados.

10. PROMOCIÓN Y DIVULGACION

El Área Metropolitana de Bucaramanga dará a conocer a clientes internos “funcionarios” y clientes externos “comunidad en general” el PAAC 2020 y establecerá los seguimientos y monitores que por Ley deben llevarse dentro de la vigencia; a su vez publicará el plan por medios masivos de comunicación página web institucional.

11. ADAPTACIONES Y CAMBIO

Una vez publicado el PAAC en los respectivos medios de divulgación, se podrán realizar cambios y/o adaptaciones en la vigencia actual si un análisis metódico así lo sugiere, estos cambios deberán ser informados a la oficina de control interno para ser justificados y publicados nuevamente en la página WEB.

12. SANCIÓN POR INCLUMPLIMIENTO

La no implementación del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano constituye una sanción grave para los funcionarios públicos

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1.1. MATRIZ DE MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Identificados los riesgos y las medidas de mitigación, la AMB elaboró el Mapa de Riesgos Anticorrupción para cada oficina y/o subdirección de la entidad.

Racionalización de Trámites:

Teniendo en cuenta la simplificación de trámites administrativos en las entidades públicas de conformidad con lo contenido en la ley 962 de 2005 y el art 38 del Decreto 019 de 2012 la entidad debe automatizar y dar uso a las nuevas tecnologías informáticas "TIC" buscando la optimización y manejo eficiente de los pasos a seguir en la obtención de los servicios de la corporación

Reformar, transformar, modificar, reinventar los trámites y preceptos, reglas existentes o sobrantes o inútiles que dentro de la AMB tengan un perjuicio o dañen la complacencia del ciudadano.

Estimar componentes que participan en los procesos y diligenciamiento a fin de cualificar la trascendencia que tienen sobre el valor agregado para el usuario

Rendición de Cuentas:

La evaluación de la gestión pública tiene como uno de sus componentes principales la rendición de cuentas en donde competen una serie de actos respecto a la exposición de la información y esclarecimiento de la misma volviéndose en herramienta de transparencia en lo referente a la misión de la entidad.

El AMB consolida la rendición de cuentas como un componente diligente e incluyente haciendo partícipe a toda la comunidad en sus programas, metas y proyectos; generando mecanismos de garantía y siendo facilitadora de un control social verdadero y participativo

Esta estrategia no está circunscrita a eventos fortuitos y tiempos programados con anterioridad implica tener una serie de acontecimientos en donde interactúan en forma simbiótica la ciudadanía como cliente externo y la entidad como cliente interno.

Atención al Ciudadano:

Como organismo rector para este componente existe el Programa de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación quien lidera a través de la política pública de Gobierno en línea los programas y proyectos que buscan el buen funcionamiento y modernización de los servicios de atención al ciudadano.

El AMB al estar inmersa en estas nuevas tendencias y programas debe priorizar respecto a los avances de materia tecnológica y como estos influyen en un servicio eficiente y participativo. Es de vital importancia resaltar e incluir dentro de este componente las redes sociales como herramienta de inclusión y evaluación en la gestión.

Mecanismos estratégicos para la satisfacción de trámites y atención al ciudadano:

En la web del AMB se encuentran descritos los trámites, servicios y solicitudes que puede realizar el ciudadano respecto a la Subdirección ambiental y de Transporte, además de procesos de atención al ciudadano y mecanismos que ayudan en la presentación de peticiones, quejas y reclamos así mismo se tienen canales de comunicación a través de las líneas telefónicas, medios escritos, buzón de sugerencias, correo electrónico y encuestas de satisfacción al cliente haciendo más creíble y clara la gestión realizada por la entidad.

Transparencia y Acceso a la información

El AMB recoge todos los lineamientos para garantizar el derecho fundamental a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Las acciones emanadas en lo referente a su misión institucional de la entidad serán divulgadas en la página web, con accesibilidad de la comunidad en general.

13.SEGUIMIENTO

El seguimiento del plan anticorrupción estará a cargo de la Oficina de Control Interno del AMB, quien es la responsable de los avances de las actividades implementadas dentro del plan anticorrupción.

Fechas de Seguimiento y Publicación:

La Oficina de Control Interno hará tres seguimientos:

Primer seguimiento 30 de abril, publicación del seguimiento corte se hará dentro de los primeros (10) días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento 31 de agosto, publicación del seguimiento corte se hará dentro de los primeros (10) días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento 31 de diciembre, publicación del seguimiento corte se hará dentro de los primeros (10) días hábiles del mes de enero de la vigencia 2019.

Retrasos

En caso de presentarse aplazamientos dentro de las fechas estipuladas la Oficina de Control Interno deberá informar al directo responsable para subsanar y tomar las acciones que conlleven a la resolución del retraso.

En caso que se presenten retraso en las fechas establecidas por parte de la Oficina de Control Interno esta deberá informar al responsable para que tome acciones que lleve a solucionar el inconveniente.

Modelo y Seguimiento

La verificación de la elaboración, su publicidad en el portal, el seguimiento y control de las acciones contempladas en la estrategia, le corresponden a la oficina de control interno de gestión.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Versión 2 – 2015”

“Guía para la Administración del Riesgo, Departamento Administrativo de la Función Pública, Cuarta Edición Sep. 2011

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Formulación de la Política	Política Formulada	Asesor Gestión Corporativa	20/03/2020
	1.2	Aprobación de la Política	Política Aprobada	Director	31/03/2020
	1.3	Divulgación de la Política	Política Divulgada	Asesor Gestión Corporativa Profesional Universitario Sistemas	31/03/2020
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificación del Contexto	Contexto identificado	Dueño de proceso	10/03/2020
	2.2	Construcción de los Riesgos	Riesgos identificados		16/03/2020
	2.3	Valoración de los Riesgos-Análisis.	Riesgos analizados	Asesor Gestión Corporativa	16/03/2020
	2.4	Valoración de los Riesgos-Evaluación	Riesgos Evaluados	Control Interno	16/03/2019
	2.5	Construcción del Mapa de Riesgos	Matriz del Mapa de Riesgos	Asesor Gestión Corporativa Control Interno	31/03/2020
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación del mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos Publicado	Asesor Gestión Corporativa Profesional Universitario Sistemas	31/05/2020
	3.2	Divulgación vía Correo Electrónico	Correo Electrónico Enviado	Asesor Gestión Corporativa	31/03/2020
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitoreo y Revisión por proceso	Formatos de Seguimiento	Jefe de Proceso Equipo de trabajo	05/05/2020 05/09/2020 05/01/2021
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento cuatrimestral	Informe de seguimiento	Jefe Control Interno Equipo de Trabajo	10/05/2020 10/09/2020 10/01/2021

POLITICAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2020
AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

NOMBRE DEL TRAMITE	ACCIÓN ESPECIFICA	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA AL REALIZAR EL TRAMITE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Procedimiento para la solicitud de la Tarjeta de operación	Implementar el botón de pagos PSE para que se pague el trámite por medio de la web de la entidad.	Una vez reunidos todos los documentos requeridos para el trámite, los ciudadanos se deben dirigir hacia una entidad bancaria para realizar el pago por la gestión de la solicitud de la Tarjeta de operación haciendo largas filas, luego debe regresar a la entidad para entregar el soporte del pago, generando costos en desplazamientos.	Con la implementación de pago electrónico del botón PSE, los ciudadanos desde la comodidad de sus casas y oficinas pueden pagar el trámite ahorrando tiempo y costos de desplazamiento.	Subdirección de Transporte /Subdirección Administrativa y Financiera (sistemas)	01/03/2020	30/11/2020

<p>Procedimiento para la Renovación de tarjeta de operación</p>	<p>Implementar el botón de pagos PSE para que se pague el trámite por medio de la web de la entidad.</p>	<p>Una vez reunidos todos los documentos requeridos para el trámite, los ciudadanos se deben dirigir hacia una entidad bancaria para realizar el pago por la gestión de la solicitud de la Renovación de la Tarjeta de operación haciendo largas filas, luego debe regresar a la entidad para entregar el soporte del pago, generando costos en desplazamientos.</p>	<p>Con la implementación de pago electrónico del botón PSE, los ciudadanos desde la comodidad de sus casas y oficinas pueden pagar el trámite ahorrando tiempo y costos de desplazamiento.</p>	<p>Subdirección de Transporte /Subdirección Administrativa y Financiera (sistemas)</p>	<p>01/03/2020</p>	<p>30/11/2020</p>
---	--	--	--	--	-------------------	-------------------

<p>Procedimiento para solicitar el Duplicado Tarjeta de Operación</p>	<p>Implementar el botón de pagos PSE para que se pague el trámite por medio de la web de la entidad.</p>	<p>Una vez reunidos todos los documentos requeridos para el trámite, los ciudadanos se deben dirigir hacia una entidad bancaria para realizar el pago por la gestión de la solicitud del duplicado de la Tarjeta de operación haciendo largas filas, luego debe regresar a la entidad para entregar el soporte del pago, generando costos en desplazamientos.</p>	<p>Con la implementación de pago electrónico del botón PSE, los ciudadanos desde la comodidad de sus casas y oficinas pueden pagar el trámite ahorrando tiempo y costos de desplazamiento.</p>	<p>Subdirección de Transporte /Subdirección Administrativa y Financiera (sistemas)</p>	<p>01/03/2020</p>	<p>30/11/2020</p>
---	--	---	--	--	-------------------	-------------------

<p>Procedimiento para solicitar el Cambio de Empresa de Transporte Individual</p>	<p>Implementar el botón de pagos PSE para que se pague el trámite por medio de la web de la entidad.</p>	<p>Una vez reunidos todos los documentos requeridos para el trámite, los ciudadanos se deben dirigir hacia una entidad bancaria para realizar el pago por la gestión de la solicitud del Cambio de Empresa de Transporte Individual haciendo largas filas, luego debe regresar a la entidad para entregar el soporte del pago, generando costos en desplazamientos.</p>	<p>Con la implementación de pago electrónico del botón PSE, los ciudadanos desde la comodidad de sus casas y oficinas pueden pagar el trámite ahorrando tiempo y costos de desplazamiento.</p>	<p>Subdirección de Transporte /Subdirección Administrativa y Financiera (sistemas)</p>	<p>01/03/2020</p>	<p>30/11/2020</p>
---	--	---	--	--	-------------------	-------------------



TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, la rendición de cuentas es “... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también, una expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos.

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de metas misionales, así como la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad. Los datos y los contenidos deben cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos de interés.

El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Los diálogos pueden realizarse a través de espacios presenciales, por segmentos o focalizados o virtuales por medio de nuevas tecnologías.

El elemento incentivo se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas.

La formulación de la estrategia de Rendición de Cuentas 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. De igual manera busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen gobierno.

Una vez revisados los diferentes lineamientos establecidos en la metodología, se presenta la estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2016, la cual contiene los subcomponentes: 1. Información de calidad y lenguaje comprensible, 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía, 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas y 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional, cada uno con sus respectivas actividades, metas, responsables y fechas.

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar el Plan de Comunicaciones	Plan de Comunicaciones	Profesional Comunicaciones	30/04/2020
	1.2	Elaborar el Esquema de Publicación	Esquema de Publicación	Profesional Comunicaciones	30/04/2020
	1.2 1.3.	Revisar y aprobar el Esquema de Publicación	Esquema de Publicación revisado	Secretario General Asesor Gestión Corporativa	30/04/2020
	1.3 1.4.	Valorar la información publicada e identificar la información faltante	Información publicada en la página web	Responsables de Proceso Asesor Gestión Corporativa Profesional de Sistemas	30/06/2020

				Profesional de comunicaciones	
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar encuentros ciudadanos en cada municipio del área metropolitana	Encuentros Ciudadanos	Director Asesor Gestión Corporativa Profesional de Comunicaciones	30/06/2020
	2.2	Realizar encuestas en la página web	Encuestas virtuales	Asesor Gestión Corporativa Responsables de Proceso	30/05/2020 30/11/2020
	2.1.	Realizar la rendición de cuentas de la vigencia	Rendición de cuentas realizada	Director Secretaría General Responsables de proceso Asesor Gestión Corporativa Profesional de comunicaciones	31/12/2020
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitar a servidores públicos y comunidad para interiorizar la cultura de rendición de cuentas	Capacitaciones	Profesional Talento Humano Profesional de comunicaciones Asesor Gestión Corporativa	30/06/2020 30/11/2020
	3.2	Reconocer públicamente experiencias exitosas	Reconocimientos	Director Asesor Gestión Corporativa Profesional de Comunicaciones	30/11/2020
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar documento de evaluación de implementación de la estrategia	Documento de evaluación	Asesor Gestión Corporativa Control interno	30/11/2020
	4.2	Formular e implementar Plan de mejoramiento	Plan de Mejoramiento	Asesor Gestión Corporativa	30/11/2020
	4.3	Publicar la información de la rendición de cuentas en la página web de la entidad	Información publicada	Asesor Gestión Corporativa Profesional de sistemas Profesional de Comunicaciones	20/12/2020

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El cuarto componente está enfocado en el propósito de garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la entidad 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. La estrategia se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, la entidad formula acciones enfocadas al mejoramiento de cada uno de los subcomponentes teniendo en cuenta su propósito:

Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico: busca fortalecer el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano y la asignación de recursos.

Fortalecimiento de los canales de atención: fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención y los medios, espacios o escenarios que utiliza la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Talento Humano: siendo la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, la entidad formula acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión. **Normativo y procedimental:** comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma en términos de procesos, procedimientos y documentación, que no formen parte de componentes anteriores. Se busca formular acciones que aseguren el cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD y trámites.

Relacionamiento con el ciudadano: este subcomponente busca conocer las características y necesidades de sus grupos de interés, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Debe ser base para una iniciativa de mejora para cumplir con la razón de ser de la administración pública que es, servir a los ciudadanos.

Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Estado Actual Entidad	Informe de Estado Actual	Secretario General	30/04/2020
	1.2	Encuesta de Percepción del Ciudadano	Informe de encuesta	Secretario General	30/06/2020
	1.3	Encuesta de Percepción a los servidores Publico	Informe de encuesta	Secretario General	30/06/2020

Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar la página Web	Página Web Actualizada constantemente	Asesor Gestión Corporativa Profesional Universitario Sistemas Profesional de comunicaciones	Permanente
	2.2	Contar con personal idóneo para la atención de la comunidad en situación de discapacidad Auditiva	Personal Contratado Personal con formación para la atención de comunidad en discapacidad auditiva	Secretario General	30/03/2020
	2.3	Establecer Indicadores a los diferentes mecanismos de atención	Indicadores	Secretario General	30/04/2020
Talento humano	3.1	Capacitación del Talento Humano en tema de Atención y servicio al Ciudadano	Capacitación	Secretario General	30/11/2020
Normativo y procedimental	4.1	Seguimiento al reglamento Interno para la Gestión de PQR	Procedimiento Atención PQRD	Secretario General	30/04/2020
	4.2	Elaborar Informes de PQRS para identificar trimestralmente	Informe Elaborado	Secretario General	10/04/2020 10/07/2020 10/10/2020 10/01/2021
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterización de Usuarios	Estudio Elaborado	Secretario General	30/06/2020

QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Este quinto y último componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

El derecho de acceso a la información pública: este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en el Plan, acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica la obligación de divulgar proactivamente la información pública, responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso y la obligación de producir o capturar la información pública.

A continuación se presenta la estrategia para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, el cual relaciona los siguientes subcomponentes:

Lineamientos de Transparencia Activa: implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. La entidad debe publicar una información mínima en su sitio web, en la sección “Transparencia y Acceso a la Información Pública” de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9° y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Lineamientos de Transparencia Pasiva: se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley, para lo cual se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información: Inventario de Activos de información, el Esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Criterio diferencial de accesibilidad

Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación información mínima estructura	Información mínima publicada	Información publicada	Asesor Gestión Corporativa Profesional Talento Humano	Todos los meses
	1.2	Publicación de Servicios, Procedimientos y funcionamiento de la entidad según lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014	Servicios, Procedimientos y Funcionamiento publicados	Información publicada	Asesor Gestión Corporativa Secretario General	Todos los meses
	1.3	Divulgación de Datos Abiertos	Datos Abiertos divulgados	Datos Abiertos divulgados	Asesor Gestión Corporativa Subdirector Ambiental Subdirector Planeación Subdirector de Transporte	30/06/2020

	1.4	Publicación de Información de Contratación Pública y ejecución Financiera	Contratos publicado	Contratos publicados	Secretario General Subdirector Administrativo y Financiero	Todos los meses
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Formulación y divulgación de estrategia para la adecuada gestión de solicitudes	Estrategia formulada	Estrategia formulada	Secretario General	30/05/2020
	2.2	Publicación de formulario electrónico para atención de PQRSD en la web	Formulario publicado y dispuesto en la página web de la entidad	Formulario electrónico publicado	Profesional Sistemas	30/06/2020
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración y publicación del Inventario de Activos de Información	Inventario de Activos de Información publicado	Inventario de Activos de Información publicado	Secretario General	30/05/2020
	3.2	Revisión, expedición y publicación del Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de Información aprobado	Esquema de Publicación de Información aprobado	Secretario General	30/05/2020

		Formular y aprobar la política de tratamiento y protección de datos personales	Formulación y aprobación de la política de tratamiento y protección de datos personales	Política formulada y aprobada	Secretario General	30/04/2020
	3.3	Elaboración y publicación del Índice de información clasificada y reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada publicado	Índice de Información Clasificada y Reservada publicado	Secretario General	30/11/2020
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Publicación de informes en formatos alternativos comprensibles	Informes en formatos alternativos comprensibles publicados	Informes en formatos alternativos comprensibles publicados	Secretario General	30/11/2020
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaboración y publicación de Informe de solicitudes y tiempos de respuesta	Informe de solicitudes publicado	Informe de solicitudes publicado	Secretario General	15/04/2020 15/07/2020 15/10/2020 15/01/2021
	5.2	Elaboración y publicación de informe de solicitudes trasladadas a otra entidad	Informe de solicitudes trasladadas	Informe de solicitudes trasladadas	Secretario General	15/04/2020 15/07/2020 15/10/2020 15/01/2021
	5.3	Elaboración y publicación de informe de solicitudes en que se niega el acceso a la información	Informe de solicitudes negadas	Informe de solicitudes negadas	Secretario General	15/04/2020 15/07/2020 15/10/2020 15/01/2021

